

Zmluva

na zabezpečenie služieb prevádzky a aplikačnej podpory a na rozvoj a úpravu informačného systému

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 v spojení s § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Z. z. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov, podľa § 83 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zmluva“)

medzi:

Objednávateľ 1/: **Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby**
Sídlo: Kollárova 8, 917 02 Trnava
Adresa na doručovanie: Pribinova 25, P. O. Box 5, 810 08 Bratislava, Slovenská republika
IČO: 42156424
DIČ: 2022736287
IČ DPH: SK2022736287
Štatutárny zástupca: Ing. Ľubomír Mindek, generálny riaditeľ
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu: SK06 8180 0000 0070 0062 9556
(ďalej ako „Objednávateľ 1/“)

Objednávateľ 2/: **Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky**
Sídlo: Pribinova 25, 811 09 Bratislava, Slovenská republika
Adresa na doručovanie: Pribinova 25, 811 09 Bratislava, Slovenská republika
IČO: 50 349 287
DIČ: 2120287004
Štatutárny orgán: MUDr. Richard Raši, PhD., MPH, minister investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky
Konajúci: Ing. Ivan Ivančin, štátny tajomník II, konajúci na základe plnomocenstva č. 140685/2023 zo dňa 29.11.2023
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu: SK52 8180 0000 0070 0055 7142
SK30 8180 0000 0070 0055 7150
(ďalej ako „Objednávateľ 2/“)
(Objednávateľ 1/ s Objednávateľom 2/ spoločne aj len ako „Objednávateľ“)

Dodávateľ: **DXC Technology Slovakia s. r. o.**
Sídlo: Galvaniho 7, 820 02 Bratislava 22
Adresa na doručovanie: Galvaniho 7, 820 02 Bratislava 22
IČO: 35 785 306
DIČ: 2020213393
IČ DPH: SK2020213393
V zastúpení: Ing. Martin Peluha, konateľ

Zapísaný: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel:
Sro, vložka č.: 21438/B

Bankové spojenie:

IBAN:

(ďalej ako „**Dodávateľ**“)

(Objednávateľ 1/ s Objednávateľom 2/ a Dodávateľom spoločne ako „**Zmluvné strany**“)

Prvá časť Všeobecné ustanovenia

Čl. I

ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Objednávateľ 1/ je príspevková organizácia Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky, zriadená Zriaďovacou listinou zo dňa 01.01.2019 v znení jej dodatkov. V zmysle Čl. II. ods. 2) písm. n) a písm. w) Zriaďovacej listiny, ako aj v zmysle Čl. III. písm. o) a písm. ae) Štatútu, Objednávateľ 1/ zabezpečuje plnenie úloh určených ministrom investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky, a to predovšetkým v súvislosti s implementáciou a prevádzkou projektov a informačných systémov v správe Objednávateľa 2/. Na základe Zriaďovacej listiny a Štatútu je teda Objednávateľ 1/ oprávnený prevádzkovať Informačný systém Centrálnej Správy Referenčných Údajov (ďalej aj ako „IS CSRU“), v rozsahu oprávnení správcu, ktorým je Objednávateľ 2/.
2. Dodávateľ je obchodná spoločnosť s predmetom činnosti zapísané v obchodnom registri, Dodávateľ je odborne a technicky plne spôsobilý zabezpečovať pre Objednávateľa 1/ Služby prevádzky a aplikačnej podpory IS CSRU a pre Objednávateľa 2/ rozvoj IS CSRU, a to za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve.
3. Objednávateľ 2/, ako zástupca a zároveň kontrolujúci verejný obstarávateľ Objednávateľa 1/ vyhlásil spoločné verejné obstarávanie v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, (ďalej len „Zákon o verejnom obstarávaní“), a to na obstaranie zákazky s názvom: **„Systémová a aplikačná podpora Informačného systému Centrálnej Správy Referenčných Údajov (vrátane portálového riešenia OverSi a modulov CIP)“** a s Opisom predmetu zákazky, ktorý tvoril časť B.1 súťažných podkladov v danom Verejnom obstarávaní, a ktorý zároveň tvorí Prílohu č. 1 Zmluvy. Predmetné verejné obstarávanie bolo vyhlásené oznámením o vyhlásení verejného obstarávania uverejneným vo Vestníku verejného obstarávania č. 200/2023 dňa 13.10.2023 pod značkou 3395 - MSS (ďalej len „Verejné obstarávanie“).
4. Dodávateľ predložil v zmysle Zákona o verejnom obstarávaní svoju ponuku vo Verejnom obstarávaní, ktorá tvorí obsah Prílohy č. 3 tejto Zmluvy, pričom touto ponukou deklaroval záujem na splnení sledovaného cieľa a za týmto účelom aj záujem predmet Verejného obstarávania zrealizovať. Na základe predloženej ponuky bol Dodávateľ vyhodnotený ako úspešný uchádzač vo Verejnom obstarávaní.
5. Účelom tejto Zmluvy je zabezpečenie poskytovania Služieb prevádzky a aplikačnej podpory IS CSRU za dodržania parametrov podľa Prílohy č. 2 Zmluvy s názvom „Dohoda o úrovni poskytovaných služieb (SLA)“, ako aj úprava a rozvoj IS CSRU, ktorá bude v plnom rozsahu zodpovedať všetkým funkčným, legislatívnym, ako aj

technickým požiadavkám pri plynulom zabezpečovaní Služieb prevádzky. Účelom Zmluvy je aj to, aby Informačný systém a celé Aplikačné programové vybavenie bolo spôsobilým nástrojom na plnenie úloh Objednávateľa 1/ ako prevádzkovateľa Informačného systému a Objednávateľa 2/ ako správcu Informačného systému.

6. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Zmluve a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, sa dohodli na uzatvorení tejto Zmluvy, ktorá sa vzhľadom na jej technickú a aplikačnú náročnosť člení na jednotlivé časti. Predmetom úpravy Zmluvy v jej:
 - Prvej časti sú Všeobecné ustanovenia,
 - Druhej časti sú Služby prevádzky a aplikačnej podpory,
 - Tretej časti je Rozvoj Informačného systému,
 - Štvrtej časti sú Spoločné ustanovenia.
7. Z dôvodu, že na strane Objednávateľa vystupujú dva subjekty, pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že práva a povinnosti upravené v Druhej časti Zmluvy sa vzťahujú výlučne na Objednávateľa 1/ a práva a povinnosti upravené v Tretej časti Zmluvy sa vzťahujú výlučne na Objednávateľa 2/. Ustanovenia Prvej a Štvrtej časti Zmluvy sa aplikujú a platia všeobecne, pričom Zmluvné strany sú všeobecnými a spoločnými ustanoveniami Zmluvy bezvýhradne viazané. V bežných záležitostiach týkajúcich sa zmluvného vzťahu je Objednávateľ 1/ oprávnený vystupovať za Objednávateľa, pokiaľ Zmluva, vrátane jej príloh výslovne neustanovuje inak.

Čl. II

DEFINÍCIE NIEKTORÝCH POJMOV

1. Zmluvné strany sa dohodli, že pojmy, resp. výrazy uvedené v tomto článku predstavujú ich definíciu na účely tejto Zmluvy. Pojmy sa v Zmluve môžu používať v príslušnom gramatickom tvare, resp. v množnom čísle. V texte Zmluvy sa tiež môžu nachádzať ďalšie definície pojmov, ktoré nie sú definované v tomto článku Zmluvy. Pokiaľ nie je v Zmluve vyslovene uvedené inak, pojmy s veľkým počiatočným písmenom majú význam uvedený v definícii tohto článku Zmluvy alebo priamo v texte Zmluvy.
 - 1.1. **„Akceptačné testy“** zahŕňajú funkčné testy, systémové a integračné testy, záťažové a výkonnostné testy, bezpečnostné testy a užívateľské akceptačné testy.
 - 1.2. **„Aplikačné programové vybavenie“** alebo skrátené **„APV“** znamená akýkoľvek počítačový program/software alebo iné upravené alebo spracované autorské dielo vytvorené Dodávateľom v súvislosti s predmetom plnenia tejto Zmluvy, vrátane s ním súvisiacej dokumentácie, implementácie a naplnenia dátami.
 - 1.3. **Bezodkladne** – pod uvedeným pojmom sa rozumie lehota maximálne 5-7 dní.

- 1.4. **„Bezpečnostný incident“** - je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Informačného systému, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Bezpečnostný incident môže, ale aj nemusí prebiehať súčasne so Incidentom.
- 1.5. **„Človekoden alebo „ČD“** - jeden Človekoden je práca jedného Pracovníka Dodávateľa vykonávaná pre Objednávateľa podľa tejto Zmluvy, v trvaní celých ukončených 8 hodín vykonávania pracovných činností, do ktorých sa nezapočítavajú prestávky v práci v zmysle platných pracovnoprávných predpisov. Práca jedného Pracovníka Dodávateľa vykonávaná pre Objednávateľa podľa tejto Zmluvy v rozsahu kratšom ako 8 hodín alebo presahujúcom 8 hodín sa vykáže podľa vykonaných a ukončených celých Človekohodín.
- 1.6. **„Človekohodina alebo „ČH“** - jedna Človekohodina je práca jedného Pracovníka Dodávateľa vykonávaná pre Objednávateľa podľa tejto Zmluvy, v trvaní celých ukončených 60 minút, t.j. 1 hod. vykonávania pracovných činností.
- 1.7. **„Dielo“ alebo „časť Diela“** - je ucelené riešenie, ktorého súčasťou je zdrojový kód, softvér alebo počítačový program, ktorý bol Dodávateľom vytvorený alebo spracovaný, alebo upravený pri poskytovaní Plnení podľa tejto Zmluvy a spĺňa všetky znaky pre Spracované dielo. Súčasťou Diela je aj dokumentácia a s ňou súvisiace výstupy aktivity, ktoré priamo alebo nepriamo súvisia s Plnením v zmysle tejto Zmluvy.
- 1.8. **„Dohoda o úrovni poskytovaných služby (SLA)“** - je časť Zmluvy, upravená v Prílohe č. 2 Zmluvy, ktorá sa týka prevádzky Informačného systému/APV a stanovuje požadovanú úroveň kvality poskytovania služby pre používateľov Informačného systému, nastavuje pravidlá prevádzky a údržby Informačného systému a špecifikuje zodpovednosti za poskytovanie požadovanej úrovne služieb. Z angl. „Service Level Agreement“ (SLA).
- 1.9. **„Dokumentácia“** - dokumentáciou sa rozumie technická, prevádzková, užívateľská a iná dokumentácia, ktorá vyplýva z ustanovení tejto Zmluvy alebo ktorá čo i len sčasti súvisí s dodaním Plnením.
- 1.10. **„Hardvér“** alebo skrátené **„HW“** je hardvérový produkt, t. j. hotový výrobok/tovar predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia; HW samostatne nie je výsledkom tvorivej duševnej činnosti.

- 1.11. „**Incident**“ - je akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušená funkčnosť a dostupnosť ktoréhokoľvek Informačného systému, na ktorom Dodávateľom poskytuje Služby prevádzky podľa tejto Zmluvy.
- 1.12. „**Informačný systém**“ alebo skrátené „**IS**“ - informačný systém alebo aj APV, na ktorom Dodávateľ poskytuje Služby prevádzky a aplikačnej podpory a zabezpečuje rozvoj podľa tejto Zmluvy.
- 1.13. „**IS CSRU**“ – je Informačný systém Centrálnej Správy Referenčných Údajov, ktorý realizuje niektoré funkcionality modulu procesnej integrácie a integrácie údajov podľa § 10 odsek 11) zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o e-Governmente“). Súčasťou IS CSRU je portálové riešenie OverSi, ktoré je prístupné orgánom verejnej moci na doméne <https://oversi.gov.sk> a ktoré používajú za účelom získania a použitia určených údajov evidovaných v informačných systémoch verejnej správy a iných subjektov pre potreby úradných konaní alebo úradnej činnosti. Súčasťou sú taktiež moduly vyvinuté projektom CIP (PaaS, Podporné služby, Web prístup, Obslužná zóna a Distribúcia údajov).
- 1.14. „**Konzultácie**“ - ide o Objednávateľom vyžiadajú službu, odbornú činnosť špecialistov Dodávateľa, ktorá sa týka predovšetkým prevádzky Informačného systému, resp. APV. Na poskytovanie Konzultácií sa nevzťahuje Dohoda o úrovni poskytovaných služby (SLA) upravená v Prílohe č. 2 Zmluvy.
- 1.15. „**Modul**“ je samostatná časť informačného systému.
- 1.16. „**Objednávka**“ - je právny úkon Objednávateľa v písomnej forme, ktorým si Objednávateľ u Dodávateľa objednáva v nej presne špecifikovaný rozvoj Informačného systému alebo jeho úpravu pri plynulom zabezpečovaní Služieb prevádzky.
- 1.17. „**Oprávnená osoba Dodávateľa**“ - je zástupca Dodávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Dodávateľ Objednávateľovi spôsobom dohodnutým v tejto Zmluve.
- 1.18. „**Oprávnená osoba Objednávateľa**“ - je zástupca Objednávateľa 1/ ako Prevádzkovateľa IS CSRU, ale aj zástupca Objednávateľa 2/ ako správcu IS CSRU. Identifikačné údaje zástupcov Objednávateľa 1/ a Objednávateľa 2/, vrátane rozsahu ich oprávnení oznámi Objednávateľ Dodávateľovi spôsobom dohodnutým v tejto Zmluve.
- 1.19. „**Oprávnený užívateľ**“ – je nadobúdateľ licencie, resp. sublicencie, nájomca alebo osoba oprávnená použiť/prevádzkovať počítačový program alebo

Informačný systém, alebo APV menom niekoho z vyššie uvedených, a to v rozsahu a spôsobom, na ktorý bola licencia udelená nadobúdateľovi licencie, resp. sublicencie.

1.20. „Plnenie“ alebo „Plnenia“ - činnosti, ktoré Dodávateľ vykonáva pre Objednávateľa na základe tejto Zmluvy a jej príloh a v rámci plnenia predmetu Zmluvy pri zabezpečovaní prevádzky a rozvoja IS CSRU.

1.21. „Požiadavka“ - je každá požiadavka Objednávateľa adresovaná Dodávateľovi prostredníctvom Systému pre správu požiadaviek súvisiaca s Plnením podľa tejto Zmluvy a je vyslovene Objednávateľom označená za požiadavku.

1.22. „Požiadavka na zmenu“ alebo „Zmenová požiadavka“ - predstavuje požiadavku na inštaláciu, konfiguráciu a nasadenie nového Modulu alebo jeho časti, funkcionality alebo akéhokoľvek iného rozšírenia Informačného systému, vrátane zmeny príslušných nastavení Informačného systému dodaných Dodávateľom. Pre vylúčenie pochybností platí, že Požiadavkou na zmenu sa nerozumie rozvoj novej alebo zmena existujúcej funkcionality APV na základe Rozvojovej požiadavky.

1.23. „Pracovník Dodávateľa“ - fyzická osoba/fyzické osoby, prostredníctvom ktorých Dodávateľ plní alebo bude plniť pre Objednávateľa podľa tejto Zmluvy, pričom všetky takéto osoby by mali byť bezúhonné¹, dostatočne vyškolené, odborne a kvalifikačne spôsobilé, s adekvátnymi skúsenosťami na poskytnutie Plnení. Uvedené sa rovnako vzťahuje aj na osoby plniace úlohy ako subdodávateľ Dodávateľa pri poskytovaní Plnení.

1.24. „Pracovník Objednávateľa“ - fyzická osoba/fyzické osoby, prostredníctvom ktorých Objednávateľ 1/ vykonáva podporu do úrovne (L2) a prostredníctvom ktorých Objednávateľ 2/ zabezpečuje proces realizácie rozvoja Informačného systému. Tieto osoby musia byť bezúhonné, dostatočne zaškolené, odborne zdatné a skúsené na činnosti, ktorými boli poverené.

1.25. „Preexistenčný zdrojový kód“ - je zdrojový kód každého SW, resp. počítačového programu, ktorý nebol vyvinutý/vytvorený Dodávateľom na základe alebo v súvislosti s plnením tejto Zmluvy.

1.26. „Prevádzkové prostredie“ – sú prostredia APV, na ktorých sa poskytuje Plnenie podľa tejto Zmluvy. Prevádzkovými prostrediami sa rozumejú produkčné prostredie a predprodukčné prostredie.

1.27. „Problém“ - znamená (i) príčinu Incidentu alebo (ii) predpoklad vzniku Incidentu.

¹ Bezúhonnosť sa preukazuje výpisom z registra trestov v súlade so zákonom č. 330/2007 Z. z. o výpise z registra trestov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

- 1.28. „Rozvojová požiadavka“** – je Požiadavka na rozvoj a úpravu IS CSRU, ktorá v plnom rozsahu musí zodpovedať všetkým funkčným, legislatívnym, ako aj technickým požiadavkám a ktorá sa realizuje pri plynulom zabezpečovaní Služieb prevádzky podľa tejto Zmluvy.
- 1.29. „Rozvojová služba“ alebo „Služba realizácie aplikačných zmien vyplývajúcich z legislatívnych zmien“** – je kategória Plnení, ktorá sa poskytuje v osobitnom režime v súlade s Prílohou č. 1, na základe Objednávok, a to na základe konkrétnej Požiadavky na rozvoj IS CSRU pri plynulom zabezpečovaní Služieb prevádzky. Ide o rozvoj a úpravy IS CSRU vyvolané legislatívnymi požiadavkami, optimalizáciou, vrátane zmeny príslušných nastavení za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve. Bližší popis Rozvojovej služby je uvedený v Čl. III. ods. 2. písm. b) Zmluvy.
- 1.30. „Servisná požiadavka“** - je požiadavka Objednávateľa 1/, na základe ktorej od Dodávateľa požaduje vykonanie činnosti alebo zásahu, prípadne poskytnutie informácie pri zabezpečovaní Služieb prevádzky.
- 1.31. „Služba prevádzky“ alebo „Služby systémovej a aplikačnej L3 podpory“** - je kategória paušálnych Plnení, ktorá sa poskytuje počas platnosti Zmluvy a ktorá predovšetkým, ale nielen zabezpečuje servis, údržbu a prevádzku Informačného systému v súlade s Prílohou č. 1, v rozsahu a úrovni kvality podľa Prílohy č. 2 Zmluvy - SLA. Bližší popis Služby prevádzky je uvedený v Čl. III. ods. 2 písm. a) Zmluvy.
- 1.32. „Služba prevádzky“ alebo „Služba prevádzky dočasnej systémovej a aplikačnej L2 podpory“** - je kategória paušálnych Plnení, ktorú poskytuje Dodávateľ v súčinnosti s Objednávateľom 1/ v presne dohodnutom rozsahu, v súlade s Prílohou č. 1 Zmluvy, v rozsahu a úrovni kvality podľa Prílohy č. 2 Zmluvy - SLA.
- 1.33. „Služby riadenia a dokumentovania zmien“** – činnosti Dodávateľa v súčinnosti s Objednávateľom súvisiace s riadením zmien pri poskytovaní Plnenia, a to najmä:
- kategorizácia a logovanie Rozvojových a Zmenových požiadaviek,
 - analýza a návrh riešenia Rozvojových a Zmenových požiadaviek,
 - analýza dopadov Rozvojových a Zmenových požiadaviek,
 - odsúhlasovanie a plánovanie Rozvojových a Zmenových požiadaviek,
 - plánovanie realizácie zmien v Prevádzkových prostrediach,
 - vykonanie Akceptačných testov,
 - vyhodnotenie Akceptačných testov a odsúhlasenie realizácie nasadenia do Prevádzkového prostredia, resp. do prevádzky, (ďalej aj change management).

1.34. „**Softvér**“ alebo skrátené „**SW**“ - je softvérový produkt/softvérové riešenie, ktoré spĺňa znaky počítačového programu/počítačových programov, a tvorí súčasť APV vrátane s ním súvisiacej dokumentácie a manuálov a bol dodaný Dodávateľom v rámci plnenia zmluvných povinností podľa tejto Zmluvy.

1.35. „**Spracované dielo**“ – nové autorské dielo, ktoré vzniká spracovaním už existujúceho diela, ak je jedinečným výsledkom tvorivej duševnej činnosti autora, ktoré je vnímateľné zmyslami, bez ohľadu na jeho podobu, obsah, kvalitu, účel, formu jeho vyjadrenia, pričom autorské práva k pôvodnému dielu, ktoré je predmetom spracovania, zostávajú zachované. Pre vylúčenie pochybnosti platí, že nie každým spracovaním vzniká nové autorské dielo.

1.36. „**SW tretej strany**“ je softvérový produkt/softvérové riešenie, ktoré nebolo vyvinuté, resp. nebolo vytvorené na základe tejto Zmluvy, pričom môže byť bežne obchodne dostupné, alebo nemusí byť voľne dostupné, alebo môže ísť o open source (tzn. preexistenty softvér).

1.37. „**Systém pre správu požiadaviek**“ - je elektronický informačný systém, ktorý slúži predovšetkým na zaznamenávanie, správu a informovanie o vybavení akýchkoľvek požiadaviek, a to najmä Incidentov, Servisných požiadaviek a Požiadaviek na zmenu, alebo meranie úrovne poskytovaných služieb.

Čl. III

PREDMET ZMLUVY

1. Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Dodávateľa riadne a včas poskytovať pre Objednávateľa Plnenia podľa tejto Zmluvy, a teda aj záväzok Dodávateľa riadne a včas poskytovať pre Objednávateľa 1/ Služby prevádzky za podmienok, ktoré sú upravené v Druhej časti Zmluvy, a zároveň záväzok Dodávateľa riadne a včas poskytovať pre Objednávateľa 2/ Rozvojové Služby Informačného systému, upravené v Tretej časti Zmluvy, čomu zodpovedá záväzok Objednávateľa 1/ zaplatiť za riadne a včas poskytnuté Služby prevádzky cenu podľa Čl. I Prílohy č. 3 Zmluvy a záväzok Objednávateľa 2/ zaplatiť za riadne a včas dodané Rozvojové služby cenu podľa Čl. II. Prílohy č. 3 Zmluvy.
2. Dodávateľ poskytuje Objednávateľovi Plnenie v dvoch kategóriách služieb, a to:
 - a) **Služby prevádzky**, ktoré sú tzv. paušálne a poskytujú sa v súlade s Prílohou č. 1. Ich obsahom je najmä:
 - servis, údržba a prevádzka Informačného systému v rozsahu podľa Prílohy č. 2 Zmluvy,
 - podpora pri výkone systémových a užívateľských testov a odstraňovaní zistených Incidentov,
 - podpora pri odstraňovaní zistených Problémov a Incidentov v Prevádzkových prostrediach Informačných systémov Objednávateľa,

- odborná podpora v prípade havarijných stavov a problémov v Informačnom systéme,
- drobné zmeny a úpravy Informačného systému, na zabezpečenia prevádzkyschopnosti a správnej funkcionality Informačného systému, v rozsahu 60 Človekodní za rok, s prenosom nevyčerpaného rozsahu do ďalšieho kalendárneho roka, ktorých obsah bude definovaný po dohode Zmluvných strán formou písomných Požiadaviek Objednávateľa,
- konfigurácia a nasadenie funkcionality alebo akéhokoľvek iného rozšírenia IS CSRU, vrátane zmeny príslušných nastavení po úprave Informačného systému,
- Konzultácie spojené s prevádzkou,
- Konzultácie v oblasti informačných technológií,
- školenie členov projektových tímov Objednávateľa,
- spracovanie analýzy funkčných a technologických požiadaviek na nové aplikácie alebo zmenu aplikácií informačného systému podľa platných štandardov Objednávateľa,
- podpora pri implementácii a rozvoji metodík a štandardov Objednávateľa,
- príprava a vykonanie komponentových, integračných a výkonnostných testov podľa štandardov Objednávateľa vrátane odstránenia nimi zistených Incidentov,
- poskytovanie Služieb prevádzky dočasnej systémovej a aplikačnej L2 podpory.

b) **Rozvojové služby**, ktoré Dodávateľ poskytuje, resp. dodáva v súlade s Prílohou č. 1 na základe Objednávok, a to na konkrétne špecifikovanú Rozvojovú požiadavku pri plynulom poskytovaní Služieb prevádzky, za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve. Ide o činnosti súvisiace s aplikačnými úpravami, najmä:

- rozširovanie funkcionality IS CSRU
- analýza, návrh a vývoj rozšírenia, vylepšenia a modifikácie aplikačného softvéru IS CSRU,
- vykonanie úprav v nastavení modulov IS CSRU voči implementovanej funkčnosti a existujúcim nastaveniam,
- programovanie nových funkcií v rámci existujúcich modulov IS CSRU,
- vykonávanie úprav do existujúcich integračných rozhraní,
- programovanie a implementácia nových integračných rozhraní,
- realizácia testov podľa testovacích scenárov,
- projektové riadenie a koordinácia tímov pre realizáciu zmien,
- zmeny používateľskej dokumentácie,
- aktualizácia dokumentácie, ktorá zahŕňa okrem iného aj úpravu metodických dokumentov vytvorených v implementačnom projekte IS CSRU.

3. Objednávateľ vyhlasuje, že je Oprávneným užívateľom Informačného systému. Objednávateľ 1/ v zmysle Zriaďovacej listiny a Štatútu zabezpečuje prevádzku

a rozvoj Informačných systémov, ako aj plnenie ďalších úloh v súvislosti s implementáciou a prevádzkou projektov a informačných systémov v správe Objednávateľa 2/. Objednávateľ 2/ je nadobúdateľom licencie a vlastníkom IS CSRU. Na uvedenom základe je preto Objednávateľ oprávnený spravovať, prevádzkovať a rozvíjať IS CSRU.

4. Dodávateľ vyhlasuje, že je oprávnený a plne spôsobilý na poskytovanie Plnenia, v kvalite a úrovni dohodnutej podľa tejto Zmluvy, že dobre odborne pozná IS CSRU a má zabezpečené potrebné personálne kapacity Pracovníkov Dodávateľa s odbornými a technickými znalosťami a adekvátnymi skúsenosťami na riadne, včasné poskytovanie Plnení bez vád, v súlade s touto Zmluvou, ako aj v súlade s platnými právnymi predpismi.

Čl. IV

CENA A DOBA PLNENÍ

1. Cena Plnení, ktoré sú poskytované, resp. dodané podľa tejto Zmluvy je stanovená dohodou Zmluvných strán v Prílohe č. 3 Zmluvy, a to v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. Zmluvné strany sa dohodli, že cena za poskytované, resp. dodané Plnenia podľa tejto Zmluvy je **stanovená do vyčerpania finančného limitu v celkovej výške 5 356 740,00 EUR bez DPH, resp. 6 428 088,00 EUR s DPH**. Dodávateľ berie na vedomie, že Objednávateľ nie je povinný vyčerpať celú sumu tohto maximálneho finančného objemu. V cene podľa tohto odseku Zmluvy za poskytované, resp. dodané Plnenia sú zahrnuté všetky náklady, odplaty, odmeny a výdavky Dodávateľa spojené s poskytovaným, resp. dodaným Plnením podľa tejto Zmluvy, a to aj vrátane odmeny za licencie.
2. Finančný limit pre Služby prevádzky podľa Čl. III. ods. 2. písm. a) Zmluvy je stanovený do vyčerpania sumy **986 220,00 EUR bez DPH, resp. 1 183 464,00 EUR s DPH**. Finančný limit pre Rozvojové služby podľa Čl. III. ods. 2. písm. b) Zmluvy je stanovený do vyčerpania sumy **4 370 520,00 EUR bez DPH, resp. do 5 244 624,00 EUR s DPH**.
3. Dodávateľ poskytuje Plnenia podľa tejto Zmluvy Objednávateľovi **po dobu 36 mesiacov** odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy alebo do vyčerpania finančného limitu podľa ods. 1. tohto článku Zmluvy, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr. Pre vylúčenie pochybností platí, že nie je možné prečerpanie finančného limitu stanoveného podľa tohto článku Zmluvy osobitne pre Služby prevádzky a osobitne pre Rozvojové služby a súčasne nie je možné prečerpanie finančného limitu Plnení ako celku.

Čl. V

SPÔSOB POSKYTOVANIA PLNENÍ

1. Zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ poskytuje Služby prevádzky podľa detailnej špecifikácie služieb, úrovne kvality a dostupnosti služieb, parametrov a v rozsahu

podľa Dohody o úrovni poskytovaných služieb (SLA), ktorá tvorí Prílohu č. 2 tejto Zmluvy. Osobitné práva a povinnosti Zmluvných strán pri poskytovaní Služieb prevádzky sú upravené v Druhej časti Zmluvy.

2. Zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ poskytuje Objednávateľovi Rozvojové služby špecifikované v Čl. III. ods. 2) písm. b) Zmluvy podľa Rozvojových požiadaviek Objednávateľa, a to na základe Objednávky, ktorá musí obsahovať všetky náležitosti podľa tejto Zmluvy, najmä s jednoznačne určeným predmetom Rozvojovej služby, harmonogramom realizácie a dodania, s predpokladaným rozsahom prácností a cenou. Osobitné práva a povinnosti Zmluvných strán pri poskytovaní Rozvojových služieb sú upravené v Tretej časti Zmluvy.

Druhá časť Služby prevádzky

Čl. VI

POSKYTOVANIE SLUŽIEB PREVÁDZKY

1. Dodávateľ sa zaväzuje pre Objednávateľa 1/ poskytovať Služby prevádzky, ktoré sú špecifikované v Čl. III. ods. 2. písm. a) Zmluvy, ktoré sa poskytujú odo dňa účinnosti tejto Zmluvy počas celej platnosti Zmluvy, v rozsahu a úrovni podľa Dohody o úrovni poskytovaných služby (SLA), ktorá tvorí Prílohu č. 2 tejto Zmluvy.
2. Dodávateľ poskytuje Služby prevádzky dočasnej systémovej a aplikačnej L2 podpory v rozsahu dohodnutom v Prílohe č. 2 v spojení s Prílohou č. 1 Zmluvy, a to až do prevodu správy a plnej zodpovednosti za L2 podporu na Objednávateľa 1/. Dodávateľ sa zaväzuje v rámci Plnení poskytovať pre Objednávateľa služby spojené s plynulým prevodom správy a zodpovednosti za poskytovanie L2 podpory plne na Objednávateľa 1/ tak, aby v období prevodu správy a zodpovednosti, nedošlo k narušeniu bezpečnosti IS CSRU, na ktorý Dodávateľ zabezpečuje Plnenia podľa Zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že proces prevodu správy L2 podpory na Objednávateľa 1/ začína na základe Výzvy Objednávateľa 1/ (ďalej len „Výzva“), ktorá musí obsahovať:
 - a) časový plán prevodu správy L2 podpory plne do zodpovednosti Objednávateľa 1/,
 - b) úrovne a špecifikácia podpory, ktorá sa bude na základe Výzvy prevádzať a úroveň podpory, ktorá zostane v správe a zodpovednosti Dodávateľa,
 - c) moment prevodu zodpovednosti za dodržanie SLA parametrov z Dodávateľa na Objednávateľa 1/.

Výzva musí mať písomnú formu. Pre vylúčenie pochybností platí, že písomná Výzva je pokyn Objednávateľa, ktorým je Dodávateľ viazaný.

Čl. VII

CENA ZA SLUŽBY PREVÁDZKY A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Za riadne poskytovanie Služieb prevádzky špecifikovaných v Čl. III ods. 2. písm. a) Zmluvy, na úrovni a v kvalite podľa Prílohy č. 2, sa Objednávateľ 1/ zaväzuje Dodávateľovi zaplatiť cenu dohodnutú v Čl. I. Prílohy č. 3 Zmluvy, a to na základe mesačných faktúr, v ktorých bude fakturovaná suma predstavovať cenu pravidelného mesačného paušálu stanovenú za jeden kalendárny mesiac poskytovania Služby prevádzky Dodávateľom.
2. Objednávateľ 1/ zaplatí Dodávateľovi cenu podľa predchádzajúceho odseku na základe faktúr vystavených Dodávateľom. Dodávateľ je oprávnený vystaviť faktúru

za poskytnuté Služby prevádzky v súlade s Čl. I. Prílohy č. 3 Zmluvy vždy mesačne k poslednému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom boli Služby prevádzky poskytované, a to za príslušný kalendárny mesiac.

3. Faktúra vystavená Dodávateľom za Služby prevádzky musí byť Objednávateľovi 1/ doručená listinne v troch exemplároch, alebo do elektronickej schránky a musí obsahovať všetky náležitosti daňového/účtovného dokladu podľa platných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky, so špecifikáciu poskytovanej služby a cenu mesačného paušálu podľa Čl. I Prílohy č.3 tejto Zmluvy.
4. Splatnosť faktúry, ktorá bude spĺňať všetky náležitosti je 30 dní a začína plynúť po jej doručení Objednávateľovi 1/. Cenu za riadne poskytnuté Služby prevádzky Objednávateľ 1/ zaplatí na bankový účet uvedený priamo na faktúre, alebo na účet Dodávateľa, ktorý je uvedený v tejto Zmluve. Faktúra sa považuje za zaplatenú dňom pripísania fakturovanej sumy vrátane DPH na účet Dodávateľa.
5. Objednávateľ 1/ je oprávnený vrátiť Dodávateľovi bez zaplatenia faktúru, ktorá neobsahuje všetky náležitosti alebo má iné nedostatky, prípadne je neoprávnene alebo v rozpore s týmto článkom Zmluvy vystavená. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť lehota jej splatnosti. Nová lehota splatnosti začína plynúť odo dňa doručenia opravenej a oprávnenej faktúry.
6. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že Dodávateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa 1/ postúpiť a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky alebo práva alebo postúpiť povinnosti vzniknuté na základe alebo v súvislosti s plnením podľa Druhej časti Zmluvy.
7. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že Dodávateľ je povinný poskytovať Objednávateľovi 1/ Služby prevádzky aj v prípade omeškania Objednávateľa 1/ so zaplatením riadne vystavenej faktúry, a to až do skončenia tejto Zmluvy niektorým zo spôsobov uvedených v Čl. XXIV tejto Zmluvy.
8. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade nedodržania úrovne dostupnosti, kvality a parametrov poskytovanej Služby prevádzky podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy má Objednávateľ nárok na zníženie paušálnej mesačnej ceny za Služby prevádzky, ktorá je uvedená v Čl. I Prílohy č. 3 tejto Zmluvy podľa závažnosti nasledovne:
Ak je v kalendárnom mesiaci, za ktorý je Dodávateľ oprávnený fakturovať za Služby prevádzky, dostupnosť Služieb prevádzky v intervale podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy:
 - a) $99,4\% > D \geq 98,0\%$ => zníženie paušálnej mesačnej ceny uvedenej v Čl. I Prílohy č.3 Zmluvy o 5%,
 - b) $98,0\% > D \geq 96,0\%$ => zníženie paušálnej mesačnej ceny uvedenej v Čl. I Prílohy č.3 Zmluvy o 10%,
 - c) $96,0\% > D \geq 92,0\%$ => zníženie paušálnej mesačnej ceny uvedenej v Čl. I Prílohy č.3 Zmluvy o 20%,

d) $92,0\% > D$ => zníženie paušálnej mesačnej ceny uvedenej v Čl. I Prílohy č.3 Zmluvy o 50%, pričom

„D“ znamená dostupnosť, ktorá je stanovená v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy. Pri dostupnosti menšej ako 80,0% má Objednávateľ nárok na odstúpenie od Zmluvy. Prípadné zníženie odmeny sa uplatňuje u Dodávateľa na základe vyhodnotenia dostupnosti Služieb prevádzky, ktoré je realizované vždy za predchádzajúci mesiac. O prípadnom uplatnení zníženia ceny musí Objednávateľ Dodávateľa vopred informovať.

9. Zmluvné strany sa dohodli, že od momentu prevodu správy a zodpovednosti za poskytovanie L2 podpory plne na Objednávateľa 1/, Dodávateľ nie je oprávnený ďalej fakturovať Cenu pravidelného mesačného paušálu za L2 podporu podľa Prílohy č. 3 Zmluvy. Za riadne poskytovanie Služieb prevádzky po prevode správy a zodpovednosti za Služby prevádzky dočasnej systémovej a aplikačnej L2 podpory na Objednávateľa 1/, sa Objednávateľ 1/ zaväzuje Dodávateľovi zaplatiť iba cenu pravidelného mesačného paušálu za L3 podporu, dohodnutú v Prílohe č. 3 Zmluvy.

Čl. VIII

PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN PRI POSKYTOVANÍ SLUŽIEB PREVÁDZKY

1. Dodávateľ je povinný na pravidelnej báze poskytovať Objednávateľovi 1/ alebo Oprávnenej osobe Objednávateľa 1/ alebo inej poverenej osobe Objednávateľa 1/ informáciu o stave poskytovaných Služieb prevádzky, a to minimálne raz za rok. Na žiadosť Objednávateľa 1/ je Dodávateľ povinný poskytnúť akúkoľvek informáciu súvisiacu s poskytovaním Služieb prevádzky najneskôr do 5 pracovných dní od doručenia žiadosti Objednávateľa 1/.
2. Dodávateľ je povinný na pravidelnej báze informovať Objednávateľa 1/ alebo Oprávnenú osobu Objednávateľa 1 alebo inú poverenú osobu Objednávateľa 1/ o rozsahu, úrovni a vecnej povahe poskytovaných služieb podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy, a to vždy k 10. dňu kalendárneho mesiaca za predchádzajúci kalendárny mesiac alebo bez zbytočného odkladu, ak o informovanie požiada Objednávateľ 1/.
3. Objednávateľ 1/ sa zaväzuje poskytnúť Dodávateľovi nevyhnutnú súčinnosť pri odstraňovaní Incidentov, najmä umožní prístup Pracovníkov Dodávateľa k zariadeniam a káblovým trasám. Rovnako sa Objednávateľ 1/ zaväzuje spolupracovať s Dodávateľom pri vykonávaní Akceptačných testov a nasadzovaní Diela na Prevádzkové prostredia a do prevádzky.
4. Dodávateľ sa zaväzuje, že v rámci vyriešenia Požiadaviek nebudú vyvinuté alebo upravené žiadne nezdokumentované funkcionality IS CSRU, ktoré nie sú potrebné pre zabezpečenie funkčnosti softvérových komponentov.

5. Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať pravidelný reportovací míting, na ktorom Objednávateľovi 1/ predloží pravidelné reporty za sledované obdobie kalendárneho mesiaca a informácie o monitoringu IS CSRU.
6. Objednávateľ 1/ je povinný nahlasovať Dodávateľovi všetky Požiadavky postupom podľa tejto Zmluvy a jej Príloh.
7. Dodávateľ sa zaväzuje, že pre prípad skončenia tejto Zmluvy jedným zo spôsobov podľa Čl. XXIV ods. 1 Zmluvy poskytne Dodávateľ Objednávateľovi 1/ alebo novému dodávateľovi Služieb prevádzky plnú súčinnosť pri prechode práv a povinností v súvislosti s kontinuálnou prevádzkou Informačného systému, a to najmä v oblasti architektúry a integrácie Informačného systému. Dodávateľ sa zároveň zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi 1/, ako aj novému dodávateľovi všetky potrebné a pre prevádzku Informačného systému podstatné informácie, najmä o procesných a prevádzkových úkonoch, ako aj o úrovni poskytovania Služieb prevádzky.

Čl. IX

ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY SLUŽIEB PREVÁDZKY

1. Dodávateľ zodpovedá Objednávateľovi 1/ za vady poskytovaných Služieb prevádzky, ak Služby prevádzky nie sú poskytované včas, v požadovanej kvalite a požadovanej úrovni poskytovania služieb podľa Prílohy č. 2 Zmluvy.
2. Dodávateľ nezodpovedá za vady podľa ods. 1) tohto článku Zmluvy v prípadoch, ak vady boli spôsobené:
 - a) neposkytnutím súčinnosti Objednávateľa 1/ podľa tejto Zmluvy,
 - b) tým, že Dodávateľ dodržal nevhodný pokyn Objednávateľa 1/, aj keď Dodávateľ na nevhodnosť tohto pokynu Objednávateľa písomne upozornil a Objednávateľ 1/ na dodržaní pokynu trval, alebo ak Dodávateľ nevhodnosť pokynu Objednávateľa 1/ nemohol zistiť ani predpokladať.
3. Dodávateľ je povinný bezodkladne odstrániť všetky vady poskytovaných Služieb prevádzky a bezodkladne informovať Objednávateľa o ich odstránení.
4. Do doby odstránenia väd nie je Objednávateľ 1/ povinný zaplatiť časť paušálnej mesačnej ceny za Služby prevádzky podľa Čl. I Prílohy č. 3 Zmluvy, a to až do výšky 10%, ktorá by zodpovedala jeho nároku na zľavu z paušálnej mesačnej ceny za Služby prevádzky. Právo Objednávateľa 1/ zadržať časť ceny Plnení je viazané na odstránenie vady a zaniká odstránením vady Dodávateľom. Do doby odstránenia vady nie je Objednávateľ 1/ v omeškaní so zaplatením tej časti splatnej ceny za Služby prevádzky, ktorá zodpovedá jeho prípadnému nároku na zľavu z dôvodu poskytnutia vadného plnenia.

Čl. X

SANKCIE ZA PORUŠENIE POVINNOSTI PRI POSKYTOVANÍ SLUŽIEB PREVÁDZKY

1. V prípade, ak je Dodávateľ v omeškaní pri neutralizácii Incidentu podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy, je Objednávateľ 1/ oprávnený uplatniť si u Dodávateľa zmluvnú pokutu vo výške:
 - a) pri neutralizácii kritického Incidentu 10 % z mesačnej paušálnej ceny za Služby prevádzky podľa Čl. I Prílohy č. 3 tejto Zmluvy, a to za každú začatú hodinu omeškania od uplynutia doby stanovenej na neutralizáciu kritického Incidentu v Prílohe č. 2 Zmluvy. Dodávateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí do 30 dní od doručenia jej oprávneného vyúčtovania,
 - b) pri neutralizácii závažného Incidentu 1 % z mesačnej paušálnej ceny za Služby prevádzky podľa Čl. I Prílohy č. 3 tejto Zmluvy, a to za každú začatú hodinu omeškania od uplynutia doby stanovenej na neutralizáciu závažného Incidentu v Prílohe č. 2 Zmluvy, najviac však 30% z mesačnej paušálnej ceny za Služby prevádzky. Dodávateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí do 30 dní od doručenia jej oprávneného vyúčtovania,
 - c) pri neutralizácii nekritického Incidentu 0,5 % z mesačnej paušálnej ceny za Služby prevádzky podľa Čl. I Prílohy č. 3 tejto Zmluvy, za každých začatých 24 hodín omeškania od uplynutia doby stanovenej na neutralizáciu nekritického Incidentu v Prílohe č. 2 Zmluvy, najviac však 30% z mesačnej paušálnej ceny za Služby prevádzky. Dodávateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí do 30 dní od doručenia jej oprávneného vyúčtovania.
2. V prípade, ak sa Objednávateľ 1/ dostane do omeškania s úhradou riadne vystavenej faktúry za poskytnuté Služby prevádzky je Dodávateľ oprávnený uplatniť si u Objednávateľa 1/ úrok z omeškania z neuhradenej sumy podľa príslušných ustanovení zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) a nariadenia vlády SR č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka v platnom znení.

Čl. XI

INFORMAČNÁ BEZPEČNOSŤ

1. Oprávnené osoby a Pracovníci Dodávateľa, ktorí budú vykonávať činnosti súvisiace s poskytovaním Služieb prevádzky, musia byť preukázateľne poučení o povinnostiach najmä v zmysle zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o kybernetickej bezpečnosti“), zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ITVS“), Vyhlášky o štandardoch pre informačné

technológie verejnej správy, ako aj s predpismi a politikami Objednávateľa 1/, s ktorými bol Dodávateľ oboznámený.

2. Dodávateľ sa zaväzuje zaistiť bezpečnosť a odolnosť Informačného systému voči aktuálne známym typom útokov a pred dodaním a nasadením akejkoľvek zmeny Informačného systému. V prípade zistenia zraniteľností sa Dodávateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti bezodkladne odstrániť a informovať o tom Objednávateľa 1/.
3. Dodávateľ sa zaväzuje dodržiavať najmä nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:
 - a) všetky vstupy sú kontrolované na validnosť a sú sanitizované,
 - b) pri privilegovaných prístupoch dodržiavať princíp najnižších oprávnení, kedy má Pracovník Dodávateľa alebo Subdodávateľ najmenšie možné oprávnenia na výkon svojej činnosti,
 - c) je zapnutá len nutne potrebná funkcionálna, všetky ostatné sú vypnuté;
 - d) v prípade, že je nevyhnutné vykonávať správu Informačného systému na diaľku, je to možné vykonávať výhradne prostredníctvom šifrovaných protokolov a každú vzdialenú modifikáciu prevádzkovaného Informačného systému dodávateľ dokumentuje, preukázateľne zaznamenáva a eviduje,
 - e) všetky pôvodné a administrátorské účty sú zdokumentované a majú unikátne prvé heslo zložené z náhodnej postupnosti aspoň 14 znakov,
 - f) vykonať aktualizáciu všetkých administrátorských hesiel a prístupových údajov najmenej jedenkrát za 3 mesiace,
 - g) Master heslá pre každé zariadenie sú odovzdané Objednávateľovi 1/ v zapečatenej obálke,
 - h) všetky komponenty a SW tretích strán, na ktoré je zmluvná podpora výrobcu, sú aktuálne a podporované výrobcom a postup pre ich aktualizácie je zdokumentovaný a dodržiavaný,
 - i) Dodávateľ umožní Objednávateľovi 1/ vykonať skeny zraniteľností alebo penetračné testy každého dodávaného riešenia pred jeho finálnym odovzdaním a Dodávateľ sa zaväzuje nedostatky zistené týmto testovaním pred odovzdaním riešenia odstrániť; v prípade komponentov nedodávaných Dodávateľom, Dodávateľ navrhne postup odstránenia zistených nedostatkov,
 - j) všetky zmeny v Informačnom systéme sú zdokumentované a dokumentácia so zdrojovými kódmi je odovzdaná Objednávateľovi 1/ bezpečným spôsobom najneskôr v čase nasadenia zmeny do Prevádzkového prostredia, t.j. produkčného prostredia,
 - k) na vyžiadanie Objednávateľa 1/ je Dodávateľ povinný poskytnúť plnú súčinnosť pri riešení Bezpečnostného incidentu povereným zamestnancom Objednávateľa 1/.

Tretia časť

Rozvoj Informačného systému – Rozvojové služby

Čl. XII

DODANIE ROZVOJOVÝCH SLUŽIEB - DIELA

1. Dodávateľ sa zaväzuje pre Objednávateľa 2/ dodať za podmienok dohodnutých v tejto časti Zmluvy Rozvojové služby, špecifikované v Čl. III. ods. 2. písm. b) Zmluvy, ktoré Dodávateľ dodá pre Objednávateľa 2/ na základe Rozvojovej požiadavky, s predmetom dodania konkrétnej Rozvojovej služby špecifikovanej v záväznej Objednávke Objednávateľa 2/, a to za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve, pri plynulom poskytovaní Služieb prevádzky IS CSRU.
2. Pred vystavením záväznej Objednávky doručí Objednávateľ 2/ Dodávateľovi písomnú Rozvojovú požiadavku s predpokladaným harmonogramom a rozsahom potreby jej vykonania zo strany Dodávateľa. Dodávateľ posúdi každú jednotlivú Rozvojovú požiadavku Objednávateľa 2/ čo do rozsahu prácnosti, ako aj čo do harmonogramu vykonania požadovanej Rozvojovej služby. Dodávateľ vypracuje návrh riešenia Rozvojovej služby, stanoví predpokladaný harmonogram dodania a určí predpokladanú prácnosť v rozsahu Človekodní, resp. Človekohodín. Takto stanovený rozsah, prácnosť a termíny pre konkrétnu Rozvojovú službu doručí Dodávateľ do 10 pracovných dní Objednávateľovi 2/, ako záväznú ponuku Dodávateľa na vykonanie Objednávateľom 2/ požadovanej Rozvojovej služby.
3. Objednávateľ 2/ najneskôr do 10 pracovných dní odsúhlasí, resp. neodsúhlasí navrhovaný rozsah záväznej ponuky Dodávateľa podľa predchádzajúceho odseku Zmluvy. Po odsúhlasení navrhovaného rozsahu ponuky a harmonogramu dodania Objednávateľom 2/ sa Rozvojová služba a jej rozsah záväzne objednaná na základe Objednávky.
4. V prípade, že Objednávateľ 2/ nesúhlasí s termínmi, resp. harmonogramom alebo so stanoveným rozsahom Človekodní uvedených v ponuke Dodávateľa na Rozvojovú požiadavku Objednávateľa 2/, oznámi túto skutočnosť Dodávateľovi v lehote podľa ods. 3 tohto článku Zmluvy a vyžiada si doplnenie/opravu ponuky Dodávateľa alebo predloží dôvody neodsúhlasenia ponuky Dodávateľa spolu s protinávrhom podmienok poskytovania požadovanej Rozvojovej služby. V prípade, že Dodávateľ nie je schopný požadovanú Rozvojovú službu za podmienok v protinávruhu Objednávateľa 2/ dodať, bezodkladne o tom informuje Objednávateľa 2/.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ 2/ vystaví na vzájomne odsúhlasené Rozvojové služby individuálnu alebo hromadnú Objednávku, ktorá musí obsahovať najmä tieto náležitosti:
 - a) číslo a dátum vystavenia Objednávky vystavenej Objednávateľom 2/,
 - b) názov organizačného útvaru Objednávateľa 2/, ktorý Objednávku vystavil,
 - c) odkaz na túto Zmluvu,

- d) špecifikáciu, popis a harmonogram pre objednávané Rozvojové služby spolu s prípadnými etapami dodania,
 - e) celkový rozsah Rozvojovej služby v Človekodňoch, resp. Človekohodinách,
 - f) požadovaný počet Pracovníkov Dodávateľa, resp. expertov podľa jednotlivých odborných pozícií, prípadne požadovaný tím Pracovníkov Dodávateľa a ak je to potrebné, aj určiť konkrétne požiadavky, napr. prax, znalosti, pracovné zručnosti a vymedziť zodpovednosti, ktoré majú Pracovníci Dodávateľa spĺňať pri poskytovaní objednáwanej Rozvojovej služby,
 - g) miesto poskytovania a termín dodania Rozvojovej služby,
 - h) Oprávnenú osobu Objednávateľa 2/, ktorá je oprávnená zabezpečovať komunikáciu a proces akceptácie, vykonávania Akceptačných testov a udeľovať pokyny v súvislosti s realizáciou objednanej Rozvojovej služby,
 - i) ďalšie podstatné údaje a informácie potrebné na špecifikáciu objednáwanej Rozvojovej služby.
6. Objednávka musí mať písomnú formu a musí byť podpísaná štatutárnym zástupcom Objednávateľa 2/ alebo Oprávnenou osobou Objednávateľa 2/ podľa jeho interného podpisového poriadku. Dodávateľ bezodkladne po doručení Objednávky potvrdí jej prijatie Objednávateľovi 2/. V prípade, že Objednávka je neurčitá, alebo neobsahuje náležitosti podľa ods. 5 tohto článku potrebné k špecifikácii poskytovanej Rozvojovej služby, je Objednávateľ 2/ povinný, na výzvu alebo aj bez výzvy Dodávateľa chýbajúce náležitosti doplniť, resp. vystaviť novú opravnú Objednávku, ktorá bude v celom rozsahu rušiť a nahrádzať neúplnú alebo neurčitú Objednávku.
7. Dodávateľ sa zaväzuje Rozvojové služby riadne a včas dodať Objednávateľovi 2/. Dodanie Rozvojových služieb sa realizuje prostredníctvom akceptačného procesu a končí vykonaním Akceptačných testov a podpísaním Akceptačného protokolu. Akceptačný protokol vystaví Dodávateľ až po vykonaní všetkých potrebných úkonov k dodaniu a nasadeniu a po vykonaní všetkých potrebných Akceptačných testov. Akceptačný protokol, doručí Dodávateľ na podpis Objednávateľovi 2/. V prípade, ak Objednávateľ 2/ nemá výhrady k vykonaným Akceptačným testom a schválil návrh Akceptačného protokolu, Oprávnená osoba Objednávateľa 2/ do 10 kalendárnych dní po prevzatí Akceptačného protokolu tieto dokumenty podpíše, čím zároveň akceptuje rozsah, kvalitu a spôsob poskytnutia Rozvojových služieb, ako aj výsledky Akceptačných testov.
8. V prípade, ak Oprávnená osoba Objednávateľa 2/ má výhrady k poskytnutým Rozvojovým službám, návrh Akceptačného protokolu neschválil, alebo mal výhrady k poskytnutým Rozvojovým službám, čo do rozsahu, kvality a spôsobu ich poskytnutia, alebo ak výsledkom Akceptačných testov boli vady, doručí Objednávateľ 2/ Dodávateľovi písomné výhrady do 10 kalendárnych dní odo dňa prevzatia Akceptačného protokolu. V prípade, ak Oprávnená osoba Objednávateľa 2/ nepodpíše Akceptačný protokol v lehote do 10 kalendárnych dní po prevzatí Akceptačného protokolu a ani nedoručí oprávnené výhrady k poskytnutým Rozvojovým službám, Dodávateľ písomne vyzve Objednávateľa 2/

na doručenie podpísaného Akceptačného protokolu alebo doručenie oprávnených výhrad v náhradnej lehote do 10 kalendárnych dní od doručenia písomnej výzvy Dodávateľa Objednávateľovi 2/. Po márnom uplynutí tejto náhradnej lehoty na akceptáciu sa považuje Akceptačný protokol za konkludentne schválený a poskytnuté Rozvojové služby za akceptované bez výhrad, s právom Dodávateľa na zaplatenie ich oprávnenej ceny.

9. Odovzdanie a akceptácia objednanej Rozvojovej služby, ktorej výsledkom môže byť vytvorenie Diela, sa uskutoční v termínoch špecifikovaných v časovom harmonograme a spôsobom špecifikovaným v Objednávke alebo v tejto časti Zmluvy. Vlastnícke právo k Dielu alebo jeho časti prechádza na Objednávateľa 2/ odovzdaním a akceptáciou Diela podľa tohto článku Zmluvy. Objednávateľ 2/ neakceptuje Dielo alebo jeho časť v prípade, ak vykazuje Dielo alebo jeho časť právne alebo faktické vady.
10. Zmluvné strany berú na vedomie, že sú povinné používať zverejnený vzor Akceptačného protokolu (dostupný na: <https://www.mirri.gov.sk/sekcie/informatizacia/riadenie-kvality-qa/>).
11. Prílohou Akceptačného protokolu sú:
 - a) protokoly o vykonaných Akceptačných testoch, ak sa Akceptačným protokolom odovzdáva Dielo alebo časť Diela,
 - b) vyhlásenie o splnení požiadaviek a dodržaní štandardov pre informačné technológie verejnej správy a informačné systémy verejnej správy stanovuje vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v znení neskorších predpisov, vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 85/2020 Z. z. o riadení projektov v znení neskorších predpisov, Vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z. ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy, a Vyhláška Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 547/2021 Z. z. o elektronizácii agendy verejnej správy
 - c) dokumenty a doklady osvedčujúce kvalitu a kompletnosť, ak takéto dokumenty neboli už súčasťou ponuky predloženej Objednávateľovi 2/ Dodávateľom,
12. Akceptačné testy sa vykonajú v prostredí a na infraštruktúre Objednávateľa 1/ na Prevádzkovom prostredí v oddelenom predprodukčno - testovacom prostredí, bez vplyvu na prevádzku a produkčné prostredie, ak sa Zmluvné strany vopred výslovne nedohodnú inak. Pre úspešné vykonanie akceptačných testov sa vyžaduje osobná prítomnosť Oprávnených osôb Objednávateľa a Dodávateľa. Výsledky akceptačných testov sa zachytia v protokoloch o vykonaných akceptačných testoch.
13. Dodávateľ sa zaväzuje odstrániť všetky vady uvedené v protokoloch o vykonaných Akceptačných testoch v lehotách na to stanovených. Ak protokol o vykonaných

Akceptačných testoch neobsahuje lehotu na odstránenie vady, Dodávateľ je povinný odstrániť vady do 10 pracovných dní od podpísania príslušného protokolu o vykonaných Akceptačných testoch. V prípade, ak vady nebudú odstránené do stanoveného dátumu Objednávateľ je oprávnený uložiť Dodávateľovi zmluvnú pokutu, a to v rozsahu 20 % z ceny poskytovanej Rozvojovej služby.

14. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Dodávateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi 2/ dokumentáciu k Rozvojovej službe na elektronickom zariadení, nosiči dát, napr. na USB prenosnom zariadení alebo na inom vhodnom, dohodnutom nosiči dát a v jednom vyhotovení v písomnej forme pri podpise Akceptačného protokolu.
15. Dokumentácia, ktorá je súčasťou dodania Rozvojovej služby, bude zo strany Objednávateľa 2/ akceptovaná len za podmienky, že Dodávateľ odovzdá Objednávateľovi 2/ dokumentáciu v rozsahu podľa Prílohy č. 1 vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 85/2020 Z. z. o riadení projektov v znení neskorších predpisov.
16. Dodávateľ sa v rámci Rozvojových služieb zaväzuje na základe Objednávok Objednávateľa zrealizovať jednotlivé druhy integrácií v počte ČD za jednu integráciu a za cenu za jednu integráciu podľa bodu 3, článku II. Prílohy č. 3 tejto Zmluvy. Celkový počet integrácií vyplývajúci z výsledku vyhodnotenia ponuky Dodávateľa pri Kritériu č. 2 na vyhodnotenie ponúk vo Verejnom obstarávaní je rámcový a Objednávateľ nie je povinný celý tento počet integrácií vyčerpať.

Čl. XIII

CENA ZA ROZVOJOVÉ SLUŽBY A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Za riadne dodané Rozvojové služby špecifikované v Čl. III ods. 2. písm. b) Zmluvy, dodané na základe Objednávky, spôsobom dodania a akceptácie podľa Čl. XII Zmluvy sa Objednávateľ 2/ zaväzuje Dodávateľovi zaplatiť cenu, dohodnutú v Čl. II Prílohy č. 3 Zmluvy ako cenu jednotkovú.
2. Objednávateľ 2/ zaplatí Dodávateľovi cenu podľa predchádzajúceho odseku na základe faktúr vystavených Dodávateľom po riadnom dodaní a akceptácii podľa Čl. XII Zmluvy. Dodávateľ je oprávnený vystaviť faktúru za poskytnuté Rozvojové služby v sume dohodnutej podľa Objednávky.
3. Súčasťou predloženej faktúry za poskytnuté Rozvojové služby musí byť aj schválený a podpísaný Akceptačný protokol, ktorého vzor je dostupný na stránke <https://www.mirri.gov.sk/sekcie/informatizacia/riadenie-kvality-qa/>. Fakturovaná suma musí zodpovedať rozsahu akceptovaného rozvoja Informačného systému podľa Objednávky, s jednotkovou cenou podľa Čl. II Prílohy č.3 tejto Zmluvy.

4. Faktúra vystavená Dodávateľom za Rozvojové služby musí byť Objednávateľovi 2/ doručená prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy elektronickou formou alebo v elektronickej podobe na adresu: fakturacia@mirri.gov.sk a musí obsahovať všetky náležitosti daňového/účtovného dokladu podľa platnej legislatívy Slovenskej republiky, so špecifikáciu poskytovanej služby a cenou podľa Čl. II Prílohy č. 3 tejto Zmluvy.
5. Splatnosť faktúry, ktorá bude spĺňať všetky náležitosti, je 60 dní a začína plynúť po jej doručení Objednávateľovi 2/. Cenu za riadne dodané Rozvojové služby Objednávateľ 2/ zaplatí na bankový účet uvedený priamo na faktúre, alebo na účet Dodávateľa, ktorý je uvedený v tejto Zmluve. Faktúra sa považuje za zaplatenú dňom pripísania fakturovanej sumy vrátane DPH na účet Dodávateľa.
6. Objednávateľ 2/ je oprávnený vrátiť Dodávateľovi bez zaplatenia faktúru, ktorá neobsahuje všetky náležitosti alebo má iné nedostatky, prípadne je neoprávnene alebo v rozpore ustanoveniami Zmluvy vystavená. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť lehota jej splatnosti. Nová lehota splatnosti začína plynúť odo dňa doručenia opravenej a oprávnenej faktúry.
7. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že Dodávateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa 2/ postúpiť a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky alebo práva alebo postúpiť povinnosti vzniknuté na základe alebo v súvislosti s plnením podľa Tretej časti Zmluvy.
8. Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že v prípade, ak Dodávateľ poskytuje Rozvojové služby s vadami alebo v rozpore s Objednávkou, neposkytuje ich v požadovanej kvalite alebo ich poskytuje oneskorene, teda je v omeškaní s plnením svojho záväzku, má Objednávateľ nárok na zníženie ceny, resp. zľavu z ceny za Rozvojové služby, ktorá je uvedená v Objednávke, a to v rozsahu 10% ceny poskytovanej Rozvojovej služby.

Čl. XIV

ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY ROZVOJOVÝCH SLUŽIEB - DIELA

1. Dodávateľ zodpovedá za to, že Rozvojové služby sú Dodávateľom dodané bez väd, a to jednak v čase ich dodania, ale aj počas záručnej doby, ktorá je 24 mesiacov a ktorá začína plynúť odo dňa akceptácie Rozvojových služieb podľa tejto časti Zmluvy Objednávateľom 2/ na základe Akceptačného protokolu. Dodávateľ garantuje Objednávateľovi 2/, že Rozvojové služby zodpovedajú funkčným a technickým vlastnostiam opísaným v Objednávke, v Detailnom návrhu riešenia, ako aj v Dokumentácii, ktorá sa dodáva v súvislosti s objednanou Rozvojovou službou. Ak je výsledkom vykonania Akceptačných testov zistenie, že Dielo alebo jeho časť nespĺňa dohodnutú funkčnosť alebo vlastnosti, má Rozvojová služba, resp. Dielo vady.

2. Vady Rozvojovej služby, resp. Diela alebo jeho časti sú kategorizované nasledovne:
 - a) „Kritická vada“ je vada Diela, ktorá spôsobuje tak závažné problémy, že nasadenie alebo prevádzka tohto riešenia musia byť zastavené, pokiaľ nie je vada odstránená. Vada sa prejavuje najmä tým, že:
 - Dielo nie je možné používať alebo ovládať, resp. ide o vady jeho bezpečnosti a funkcionality,
 - nasadením riešenia do produkcie by mohlo spôsobiť škody na APV alebo na iných Informačných systémoch prevádzkovaných Objednávateľom 1/,
 - riešenie nie je spôsobilé obstať v testoch záťaže predpokladaných v Detailnom návrhu riešenia.
 - b) „Závažná vada“ je vada Diela, ktorá by ohrozila mohla vážne ohrozovať ďalšiu prevádzku iných častí APV, ak by nedošlo k jej odstráneniu.
 - c) „Nekritická vada“ je vada Diela, ktorá nie je vadou Kritickou ani vadou Závažnou, ale takáto vada by neohrozila prevádzku APV s reálnymi dátami, ale môže zvýšiť riziko vzniku ďalších vád, a to aj Závažných alebo Kritických.
3. Lehoty na odstránenie vád sú dohodnuté buď v Protokoloch o vykonaných Akceptačných testoch, alebo ak protokol neobsahuje lehoty na odstránenie vady, Dodávateľ je povinný odstrániť vady pri:
 - a) Kritických vadách bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o vade dozvedel,
 - b) Závažných vadách najneskôr do 5 pracovných dní po tom, ako sa o vade dozvedel,
 - c) Nekritická vada do 10 pracovných dní po tom, ako sa o vade dozvedel.
4. Dodávateľ sa zaručuje, že Rozvojové služby, resp. Dielo je Dodávateľom dodané bez akýchkoľvek právnych vád, ktoré by bránili použitiu APV podľa účelu tejto Zmluvy. Zároveň sa Dodávateľ zaručuje, že žiadnym spôsobom neporušuje ani nepoškodzuje práva tretích strán. V prípade právnej vady sa Dodávateľ zaväzuje takú vadu odstrániť, a to bez zbytočného odkladu, niektorým z nasledujúcich spôsobov:
 - a) nahradí ním dodanú časť APV, ktorá trpí právnou vadou za časť APV, ktorá právnou vadou netrpí,
 - b) odstráni právnú vadu dojednaním s treťou dotknutou stranou, ktorej sa právna vada týka.
5. V prípade, že akákoľvek tretia strana uplatní akékoľvek nároky voči Objednávateľovi 2/ z dôvodu porušenia obchodného tajomstva, patentu, autorských alebo iných práv duševného vlastníctva tretích strán, Objednávateľ 2/ písomne oznámi Dodávateľovi nárok uplatnený voči Objednávateľovi a doručí Dodávateľovi oznámenie o spore podľa § 86 Civilného sporového poriadku, na základe ktorého môže Dodávateľ vstúpiť do súdneho konania ako intervenient. Dodávateľ sa zaväzuje nahradiť Objednávateľovi 2/ všetky náklady vyplývajúce zo sporu s treťou stranou, z dohody o urovaní alebo zmieri, alebo z právoplatného rozhodnutia súdu resp. rozhodnutia správneho orgánu, vrátane náhrady nákladov konania a primeraných nákladov právneho zastúpenia, ktoré súvisia alebo boli zapríčinené právnymi vadami Rozvojových služieb.

6. Objednávateľ 2/ je oprávnený požadovať od Dodávateľa bezplatné odstránenie vady, a to v lehote podľa závažnosti vady a v súlade s dojednaniami podľa tohto článku Zmluvy. Odstránením vady sa rozumie trvalé vyriešenie vady alebo poskytnutie náhradného riešenia. Dodávateľ s Objednávateľom 2/ spíšu o odstránení vady zápisnicu, ktorá musí byť podpísaná Oprávnenými osobami Objednávateľa 2/ a Dodávateľa.
7. V prípade, že Dodávateľ neodstráni vady Rozvojových služieb, vrátane vád dokumentácie v lehote podľa ods. 3. tohto článku Zmluvy je Objednávateľ 2/ oprávnený uplatniť si u Dodávateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 5 000,- EUR za každé jednotlivé porušenie povinnosti. Dodávateľ nie je povinný zaplatiť zmluvnú pokutu, ak preukáže, že nemohol odstrániť vady v lehote podľa ods. 3. tohto článku Zmluvy z dôvodu na strane Objednávateľa. Uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Objednávateľa 2/ na náhradu škody, a to v plnom rozsahu.

Čl. XV

LICENČNÉ PODMIENKY

1. Pre prípad, že Dodávateľ vytvorí pri poskytovaní Rozvojových služieb Dielo, ktoré spĺňa znaky autorského diela, a to vytvorením, spracovaním, úpravou alebo preložením počítačového programu, alebo iného autorského diela, ktoré je chránené zákonom č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „Autorský zákon“), Dodávateľ k takémuto vytvorenému, spracovanému, upravenému alebo preloženému Dielu udeľuje Objednávateľovi 2/ súhlas používať takéto Dielo momentom podpísania Akceptačného protokolu k Dielu alebo časti Diela, a to ako licenciu nevýhradnú, časovo neobmedzenú na celú dobu trvania majetkových práv, na neobmedzenom území, v neobmedzenom rozsahu, na neobmedzený počet zariadení a užívateľov, na všetky známe spôsoby použitia, a to najmä na spôsoby použitia podľa § 19 ods. 4 Autorského zákona.
2. Objednávateľ 2/ je bez potreby akéhokoľvek ďalšieho povolenia Dodávateľa oprávnený udeliť inému orgánu verejnej správy Slovenskej republiky alebo tretej osobe sublicenciu na použitie Diela alebo časti Diela v rozsahu licencie podľa ods. 1. tohto článku Zmluvy.
3. Licencia podľa ods. 1. tohto článku Zmluvy sa vzťahuje v rovnakom rozsahu na vyjadrenie v strojovom aj zdrojovom kóde, ako aj koncepčné prípravné materiály, súvisiacu dokumentáciu, a to aj na prípadné ďalšie verzie dodané a upravené na základe tejto Zmluvy. Licenciu podľa ods. 1. tohto článku Zmluvy nemožno zo strany Dodávateľa vypovedať a jej účinnosť trvá aj po skončení účinnosti tejto Zmluvy.
4. Odmena za udelenie licencie k Dielu je súčasťou ceny objednanej Rozvojovej služby Diela dohodnutej za podmienok tejto Zmluvy vo výške dohodnutej v Prílohe č. 3 Zmluvy. V prípade pochybností platí, že odmena za udelenie licencie podľa ods. 1.

tohto článku Zmluvy zodpovedá sume 10 % z ceny za konkrétnu objednanú Rozvojovú službu, resp. za dodanie riešenia pre rozvoj Informačného systému.

5. Dodávateľ prevádza na Objednávateľa všetky osobitné práva Dodávateľa databázy, ktoré Dodávateľ ako zhotoviteľa databázy má k súčastiam plnenia predmetu Zmluvy, ktoré sú databázou, podľa § 135 Autorského zákona, v rozsahu uvedenom v ods. 1 tohto článku Zmluvy.
6. Dodávateľ v súlade s touto Zmluvou zodpovedá za úhradu prípadných licenčných poplatkov za použitie SW tretej strany, súvisiacich služieb podpory a vysporiadanie všetkých práv k SW tretej strany.
7. SW tretej strany je možné spracovať a upraviť ako súčasť Diela len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa 2/ a po vysporiadaní práv a nadobudnutí potrebných licencií na zásah do Preexistentného zdrojového kódu.

Štvrtá časť

Spoločné ustanovenia

Čl. XVI

PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi Plnenia, ktoré sú predmetom Zmluvy za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve, a to s odbornou starostlivosťou, vo vlastnom mene, na svoje náklady a nebezpečenstvo. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi Plnenia minimálne, nie však výlučne, prostredníctvom všetkých špecialistov, ktorí boli vyžadovaní v rámci podmienok účasti technickej alebo odbornej spôsobilosti vo Verejnom obstarávaní, a ktorí spĺňajú minimálnu požadovanú úroveň na špecialistov vyžadovanú vo Verejnom obstarávaní pri preukazovaní podmienok účasti technickej alebo odbornej spôsobilosti. Pokiaľ Dodávateľ poverí plnením predmetu Zmluvy alebo jeho časti tretiu stranu ako svojho subdodávateľa, má Dodávateľ voči Objednávateľovi rovnakú zodpovednosť za poskytnuté, resp. dodané Plnenia, za prípadné škody, ako aj zodpovednosť za únik dôverných informácií spôsobený treťou stranou, ako keby plnil sám, resp. škody spôsobil sám.
2. Dodávateľ je povinný poskytnúť, resp. dodať Plnenia podľa tejto Zmluvy v súlade s platnou a účinnou legislatívou Slovenskej republiky. Dodávateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli mať vplyv alebo negatívny dopad na poskytovanie Plnení podľa tejto Zmluvy.
3. V prípade, že Dodávateľ poskytuje Plnenie prostredníctvom tímu Pracovníkov Dodávateľa, za zloženie tímu Pracovníkov Dodávateľa je zodpovedný Dodávateľ, avšak ak sú mu známe inštrukcie alebo požiadavky Objednávateľa na zloženie tímu Pracovníkov Dodávateľa, je Dodávateľ povinný tieto požiadavky Objednávateľa pri tvorbe tímu rešpektovať a zohľadniť. Tím musí byť schopný z časového a odborného hľadiska kontinuálne dodávať požadované Plnenie.
4. Zmluvné strany sú povinné počas platnosti tejto Zmluvy vzájomne sa informovať o všetkých podstatných zmenách v právnych skutočnostiach, ktoré sa týkajú Zmluvných strán, ich právnej formy alebo ich právneho postavenia, ako aj o skutočnostiach podstatných s ohľadom na záväzky Zmluvných strán pri poskytovaní Plnení podľa tejto Zmluvy.
5. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Dodávateľovi všetky informácie, potrebné pre korektné plnenie predmetu Zmluvy, ako napríklad technické špecifikácie, organizačné schémy, jasný popis problému, informácie o zmluvných záväzkoch voči tretím osobám, ak sa týkajú Plnení podľa tejto Zmluvy. Objednávateľ sa zároveň zaväzuje oboznámiť Dodávateľa s internými predpismi a smernicami, ktoré môžu súvisieť s plnením predmetu Zmluvy. Objednávateľ zodpovedá za správnosť, pravdivosť a úplnosť všetkých informácií, poskytnutých Dodávateľovi. Objednávateľ

sa zaväzuje poskytnúť Dodávateľovi potrebnú súčinnosť pre riadne a včasné plnenie predmetu Zmluvy.

6. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak podmienky poskytnutia nevyhnutnej súčinnosti nie sú výslovne uvedené v tejto Zmluve alebo poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti nevyplýva z povahy zmluvného vzťahu, je Dodávateľ povinný Objednávateľa vyzvať na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti a poskytnúť mu na to primeranú lehotu. Dodávateľ nebude v omeškaní s plnením svojich záväzkov z tejto Zmluvy, ak takýto záväzok nemôže riadne a včas splniť pre neposkytnutie nevyhnutnej súčinnosti zo strany Objednávateľa.
7. Dodávateľ berie na vedomie a súhlasí s oprávnením Objednávateľa a oprávnených orgánov v zmysle právnych predpisov SR a EÚ vykonávať kontrolu u Dodávateľa. Dodávateľ sa zaväzuje umožniť vstup do kontrolovaných objektov Oprávnenej osobe Objednávateľa a ostatným orgánom kontroly alebo auditu, poskytnúť požiadanú dokumentáciu, zabezpečiť prítomnosť Oprávnených osôb Dodávateľa, prípadne zabezpečiť prijatie nápravných opatrení a definovanie termínov na odstránenie zistených nedostatkov. Dodávateľ sa za účelom dohľadu a kontroly uvedenej v tomto odseku Zmluvy zaväzuje spolupracovať s Objednávateľom ako aj so všetkými oprávnenými osobami na vykonanie kontroly alebo auditu, najmä poskytnúť im súčinnosť a informácie, ktoré súvisia s poskytovaním Plnení. Ak nie je Plnenie poskytované v priestoroch Objednávateľa resp. v priestoroch zabezpečených Objednávateľom, pre účely kontroly alebo auditu je Dodávateľ povinný sprístupniť miesta, v ktorých sa Plnenie poskytuje. Objednávateľ je povinný oznámiť Dodávateľovi začiatok kontroly alebo auditu, a to v dostatočnom predstihu, spravidla 3 pracovné dni pred začiatkom výkonu kontroly alebo auditu, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak alebo ak právny predpis nestanovuje inak. Dodávateľ je povinný prijať potrebné nápravné opatrenia na odstránenie auditom zistených nedostatkov.
8. V prípade, že sa na činnosti vykonávané Dodávateľom pri poskytovaní Plnenia podľa tejto Zmluvy aplikuje povinnosť vyplývajúca z právnych predpisov, Dodávateľ sa zaväzuje v rámci poskytovania Plnení zabezpečiť súlad a dodržiavanie platných a účinných právnych predpisov, najmä zákona o ITVS, zákona o kybernetickej bezpečnosti, zákona o e-Governmente, zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov v platnom znení (ďalej len „GDPR“), vrátane vykonávacích právnych predpisov. Rovnako sa Dodávateľ zaväzuje dodržiavať požiadavky na bezpečnosť stanovené vo vyhláske Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z.z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v platnom znení a vyhláske Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície

a informatizáciu č. 179/2020 Z. z. ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy.

9. Dodávateľ je pri poskytovaní Plnení podľa tejto Zmluvy povinný rešpektovať a dodržiavať Bezpečnostný projekt Informačného systému, Bezpečnostnú politiku Objednávateľa a ďalšie záväzné dokumenty Objednávateľa, najmä bezpečnostné smernice, politiky, štandardy a metodiky na systematické zabezpečenie informačnej bezpečnosti, s ktorými bol preukázateľne oboznámený a ktoré nie sú v rozpore s ustanoveniami tejto Zmluvy alebo všeobecne záväzných právnych predpisov. Objednávateľ je povinný doručiť Dodávateľovi na oboznámenie všetky dokumenty Objednávateľa, ktoré sú potrebné na splnenie povinnosti Dodávateľa v zmysle tohto odseku Zmluvy. Dodávateľ je od 15. pracovného dňa po doručení interných dokumentov povinný pri poskytovaní Plnení tieto dokumenty dodržiavať.
10. Dodávateľ sa pri poskytovaní Plnení realizovaných v rámci projektu financovaného z Operačných programov riadi podľa pravidiel definovaných daným programom.
11. Dodávateľ sa pri poskytovaní Plnení podľa tejto Zmluvy riadi pokynmi Oprávnených osôb Objednávateľa, ktoré nie sú v rozpore s ustanoveniami tejto Zmluvy alebo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Dodávateľ je povinný upozorniť Objednávateľa na nesprávnosť jeho pokynu alebo na rozpor s touto Zmluvou alebo na rozpor s povinnosťami, ktoré vyplývajú z právnych predpisov.
12. Dodávateľ je povinný pri plnení povinností v zmysle tejto Zmluvy postupovať s náležitou odbornou starostlivosťou, čestne, svedomito, hospodárne, s využitím expertov, ako aj využitím všetkých jeho ďalších dostupných odborných znalostí a skúsenosti potrebných pre riadne poskytovanie služieb v zmysle tejto Zmluvy a v súlade so záujmami Objednávateľa, ktoré pozná alebo s ohľadom na všetky skutočnosti musí poznať.

Čl. XVII

OPRÁVNENÉ OSOBY

1. Zmluvné strany sú povinné vzájomne si oznámiť osoby, ktoré sú oprávnené v presne určenom rozsahu zastupovať Dodávateľa a Objednávateľa pri riešení problémov, realizácii technického a organizačného zabezpečenia alebo realizácii konkrétnych úkonov v súvislosti s poskytovaním Plnení podľa tejto Zmluvy. Oprávnené osoby Zmluvných strán vykonávajú oprávnenia na rôznych riadiacich úrovniach a sú vymenúvané a odvolávané príslušnou Zmluvnou stranou.
2. Dodávateľ sa zaväzuje do piatich (5) pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy vymenovať Oprávnené osoby Dodávateľa, ktoré budú počas účinnosti tejto Zmluvy oprávnené konať za Dodávateľa v presne určenom rozsahu oprávnení, pri zabezpečovaní plnení podľa tejto Zmluvy a v tej istej lehote písomne oznámiť tieto osoby aj s ich oprávneniami a kontaktnými údajmi Objednávateľovi.

3. Objednávateľ sa zaväzuje do piatich (5) pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy vymenovať Oprávnené osoby za Objednávateľa 1/ a Objednávateľa 2/, ktoré budú počas účinnosti tejto Zmluvy oprávnené konať v presne určenom rozsahu oprávnení a v tej istej lehote písomne oznámiť tieto osoby aj s ich oprávneniami a kontaktnými údajmi Dodávateľovi.
4. Prostredníctvom osôb určených podľa tohto článku Zmluvy Zmluvné strany najmä:
 - a) zabezpečujú vzájomnú komunikáciu týkajúcu sa všetkých záležitostí súvisiacich s poskytovaním Plnení podľa tejto Zmluvy,
 - b) uskutočňujú organizačné a technické záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením tejto Zmluvy,
 - c) zabezpečujú koordináciu jednotlivých činností súvisiacich s plnením tejto Zmluvy,
 - d) sledujú a odborne dohliadajú na plnenie všetkých záväzkov podľa tejto Zmluvy,
 - e) navrhujú potrebné zmeny alebo úpravy technických riešení,
 - f) zabezpečujú vzájomnú spoluprácu a súčinnosť predpokladanú touto Zmluvou,
 - g) zabezpečujú úkony súvisiace s písomnou Výzvou podľa čl. VI ods. 2 Zmluvy.
5. Zmena Oprávnených osôb v zmysle tohto článku Zmluvy sa musí vykonať vo forme písomného protokolu o zmene Oprávnenej osoby. Takáto zmena Oprávnenej osoby je účinná od okamihu preukázateľného doručenia protokolu o zmene druhej zmluvnej strane.
6. Konanie, resp. nekonanie Oprávnenej osoby ktorejkoľvek zo Zmluvných strán sa považuje za konanie, resp. nekonanie tej Zmluvnej strany, za ktorú oprávnená osoba vystupuje, ak sa nejaké konanie, resp. nekonanie týkalo činností, na vykonanie ktorých je táto osoba oprávnená. Ak svojím konaním Oprávnená osoba prekročí rozsah oprávnení, toto konanie zaväzuje Zmluvnú stranu, za ktorú Oprávnená osoba koná len vtedy, ak druhá Zmluvná strana o prekročení rozsahu oprávnenia nevedela a s prihliadnutím na všetky okolnosti ani vedieť nemohla.

Čl. XVIII

RIEŠENIE VZÁJOMNÝCH SPOROV A ROZPOROV

1. Akékoľvek spory, ktoré medzi Zmluvnými stranami vzniknú v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy alebo v súvislosti s touto Zmluvou sú Zmluvné strany povinné bezodkladne riešiť rokovaniami, a to v záujme dosiahnutia dohody o ich urovaní mimosúdne. V prípade, že Zmluvné strany spory vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou nevyriešia vo vzájomných rokovaniach, môže ktorákoľvek zo zmluvných strán podať návrh na vecne, miestne alebo kauzálne príslušnom súde.
2. V prípade, že pri realizácii Zmluvy príde k nesúhlasným stanoviskám alebo rozporom medzi Oprávnenými osobami Objednávateľa a Oprávnenými osobami Dodávateľa,

môžu tieto osoby eskalovať riešenie vzniknutého problému alebo rozpor na svojich nadriadených, pričom poslednou úrovňou eskalácie sú štatutárni zástupcovia Zmluvných strán.

Čl. XIX

ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

1. Ak jedna zo Zmluvných strán spôsobí akúkoľvek škodu inej Zmluvnej strane v dôsledku porušenia povinnosti vyplývajúcej z tejto Zmluvy alebo právneho predpisu, zodpovednosť za škodu sa bude spravovať podľa všeobecných ustanovení o zodpovednosti za škodu upravených v § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.

Čl. XX

MLČANLIVOSŤ A OCHRANA DÁT

1. Zmluvné strany sa zaväzujú považovať skutočnosti alebo informácie, ktoré sa dozvedeli na základe alebo v súvislosti s uzatvorením alebo realizáciou tejto Zmluvy za dôverné. Za dôverné sa tiež považujú informácie, ktoré sú predmetom obchodného alebo bankového tajomstva a osobné údaje.
2. Zmluvné strany sa zaväzujú dôverné informácie chrániť a zachovávať o nich mlčanlivosť až do doby, kedy sa tieto stanú všeobecne známymi za predpokladu, že sa tak nestane porušením povinnosti mlčanlivosti. Dôverné informácie sa Zmluvné strany zaväzujú nezneužiť a neprístupniť ich tretím stranám alebo neoprávneným osobám.
3. Zmluvné strany sa zaväzujú, že zabezpečia, aby ich zamestnanci, subdodávatelia alebo spolupracujúce osoby tiež zachovávali a dodržiavali mlčanlivosť v zmysle tohto článku Zmluvy. Povinnosť mlčanlivosti zostáva zachovaná bez ohľadu na skončenie Zmluvného vzťahu založeného touto Zmluvou.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že za porušenie povinnosti mlčanlivosti sa nepovažujú prípady, ak:
 - a) sa jedná o dôverné informácie, ktoré sú verejne známe alebo dostupné, alebo sa stanú verejne známe alebo dostupné inak, než z dôvodu porušenia záväzku mlčanlivosti zmluvnej strany alebo z dôvodu nelegálnej činnosti inej osoby,
 - b) je Zmluvná strana povinná dôvernú informáciu oznámiť na základe zákonom stanovenej povinnosti,
 - c) je dôverná informácia sprístupnená členom orgánov Zmluvných strán, zamestnancom Zmluvných strán, audítorom, znalcom alebo poradcom zmluvných strán, alebo iným zástupcom Zmluvných strán, ktorí sú viazaní povinnosťou mlčanlivosti buď na základe Zmluvy alebo všeobecne záväzných právnych predpisov,

- d) Objednávateľ poskytne dôverné informácie osobám alebo subjektom organizačne alebo personálne prepojeným Objednávateľovi, ktoré garantujú rovnaký alebo porovnateľný štandard dodržiavania mlčanlivosti a ochrany dôverných informácií,
 - e) Objednávateľ sprístupní informácie o skutočnostiach týkajúcich sa Zmluvy v nevyhnutnom rozsahu osobám, ktoré pre Objednávateľa vykonávajú správu, zabezpečujú prevádzku alebo údržbu informačného systému a jeho časti na zmluvnom základe a ktoré garantujú rovnaký alebo porovnateľný štandard dodržiavania mlčanlivosti a ochrany dôverných informácií.
5. V prípade, ak pri plnení predmetu Zmluvy bude dochádzať zo strany Objednávateľa k spracovaniu osobných údajov Dodávateľom poverených alebo oprávnených osôb, Dodávateľ vyhlasuje, že zabezpečil predchádzajúci písomný súhlas dotknutých osôb so spracovaním ich osobných údajov Objednávateľom, pričom Dodávateľ zodpovedá Objednávateľovi za to, že na ich poskytnutie má ich výslovný súhlas, ak sa tento podľa právnych predpisov vyžaduje a ďalej Dodávateľ vyhlasuje, že je oprávnený Objednávateľovi uvedené osobné údaje poskytovať.
 6. Ak Objednávateľ poskytol Dodávateľovi v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy akékoľvek veci, materiály, informácie alebo dáta, ich poskytnutím nedochádza k prevodu vlastníckeho práva k nim na Dodávateľa a Dodávateľ je ich oprávnený použiť len v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy.
 7. Dodávateľ je povinný po skončení poskytovania Plnení, alebo aj počas poskytovania Plnení na písomnú výzvu Objednávateľa do 10 kalendárnych dní odovzdať Objednávateľovi všetky dáta, materiály a informácie poskytnuté Objednávateľom za účelom poskytovania Plnení alebo podľa inštrukcie Objednávateľa takéto informácie, materiály a dáta zlikvidovať spôsobom určeným Objednávateľom, s výnimkou dokumentov, ktoré je potrebné v zmysle právnych predpisov archivovať alebo sú podstatné na riadne uplatňovanie záruky či nárokov z väd podľa tejto Zmluvy alebo osobitnej zmluvy.
 8. Osobitné postupy pri nakladaní s informáciami a dátami, ako aj spôsob ich prenosu, šifrovanie, likvidácia, uschovávanie, iné nakladanie a tiež postup zmluvných strán pri ochrane, spracovávaní informácií a dát si Zmluvné strany môžu upraviť v osobitnej Zmluve o spracovávaní a ochrane dôverných informácií a osobných údajov. Návrh na uzatvorenie takejto Zmluvy predloží Objednávateľ Dodávateľovi v prípade potreby osobitného postupu presahujúceho rámec tejto Zmluvy.
 9. Zmluvné strany podpisom Zmluvy potvrdzujú, že boli vzájomne poučené o právach a povinnostiach vyplývajúcich zo zákona o ochrane osobných údajov a GDPR, ako aj o následkoch spojených s ich nedodržaním alebo porušením.
 10. Za porušenie povinností podľa tohto článku Zmluvy sa nepovažuje zverejnenie tejto Zmluvy v Centrálnom registri zmlúv v súlade so zákonom č. 211/2000 Z.z.

o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.

11. Všetky dokumenty, vrátane informácií na nosičoch dát, iných údajov, dokumentácie, metodológie, správ, špecifikácií alebo prevádzkových dokumentov, vypracovaných alebo používaných ako výsledok poskytovania Plnení podľa tejto Zmluvy Dodávateľom, jeho zamestnancami, Pracovníkmi Dodávateľa alebo subdodávateľmi Dodávateľa sú vo vlastníctve Objednávateľa a právom Objednávateľa.

Čl. XXI

MIESTO A ČAS PLNENIA

1. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Plnení je sídlo Dodávateľa. Ak to technické podmienky umožňujú, Zmluvné strany sa môžu dohodnúť na tom, že Dodávateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu.
2. Dodávateľ poskytuje Plnenia podľa tejto Zmluvy ako:
 - a) Služby prevádzky, ktoré sa poskytujú od účinnosti tejto Zmluvy, za podmienok špecifikovaných v Prílohe č. 2 Zmluvy,
 - b) Rozvojové služby, ktoré sa poskytujú na základe písomnej Objednávky s harmonogramom a miestom plnenia dohodnutým v Objednávke.

Čl. XXII

KOMUNIKÁCIA ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Písomnosti, oznámenia alebo právne úkony jednej Zmluvnej strany adresované druhej Zmluvnej strane, ktoré majú vplyv na poskytovanie Plnení podľa tejto Zmluvy musia byť v písomnej forme, podpísané príslušnou Zmluvnou stranou a doručené druhej Zmluvnej strane osobne, alebo elektronicky do elektronickej schránky, alebo formou doporučenej poštovej zásielky, alebo prostredníctvom kuriérskej služby, na adresu určenú na doručovanie, ktorá je uvedená v záhlaví tejto Zmluvy pri identifikačných údajoch Zmluvných strán, alebo na adresu podľa ods. 3 tohto článku.
2. Bežná komunikácia, ako napríklad komunikácia týkajúca sa organizácii stretnutí alebo iných záležitostí organizačného charakteru, alebo podkladov pre fakturáciu, komunikácia v odborných a pracovných tímoch a podobne sa bude realizovať e-mailovou komunikáciou medzi Pracovníkmi Dodávateľa a Pracovníkmi Objednávateľa alebo medzi Oprávnenými osobami Dodávateľa a Oprávnenými osobami Objednávateľa.
3. Pre prípad zmeny adresy na doručovanie sú Zmluvné strany povinné bezodkladne oznámiť druhej Zmluvnej strane novú adresu na doručovanie. Dňom doručenia

oznámenia o zmene adresy na doručovanie doručuje druhá Zmluvná strana písomnosti na adresu, ktorá je uvedená v oznámení o zmene adresy na doručovanie.

Čl. XXIII

SUBDODÁVATELIA

1. Dodávateľ je oprávnený na účely plnenia záväzkov podľa tejto Zmluvy použiť aj plnenia tretích osôb alebo subjektov ako svojich subdodávateľov (ďalej len „subdodávatelia“). Dodávateľ sa zaväzuje, že ku dňu podpisu tejto Zmluvy predloží Objednávateľovi zoznam všetkých známych subdodávateľov a údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia. Zoznam subdodávateľov podľa predchádzajúcej vety tvorí Prílohu č. 4 tejto Zmluvy. Dodávateľ zodpovedá za poskytovanie Plnení prostredníctvom subdodávateľa tak, ako keby poskytovanie Plnení zabezpečoval a realizoval sám. Aj v prípade poskytovania Plnenia subdodávateľom je Dodávateľ povinný všetky Plnenia poskytovať v dohodnutom čase, na dohodnutom mieste a v dohodnutej kvalite, spôsobom dohodnutým v tejto Zmluve.
2. Dodávateľ je povinný písomne oznámiť Objednávateľovi každú zmenu v osobe alebo subjekte subdodávateľa podľa odseku 1 tohto článku Zmluvy, a to ešte pred ich využitím na poskytovanie Plnení podľa tejto Zmluvy najneskôr však 10 dní pred dňom zmeny alebo doplnenia subdodávateľa. V písomnom oznámení o použití subdodávateľa Dodávateľ uvedie špecifikáciu Plnení alebo ich časti, ktorú bude subdodávateľ zabezpečovať alebo realizovať, identifikačné údaje subdodávateľa a údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa podľa odseku 1 tohto článku Zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že pred použitím alebo zmenou subdodávateľa Dodávateľ požiada Objednávateľa o odsúhlasenie zmeny v písomnom oznámení. Nový subdodávateľ musí spĺňať podmienky účasti podľa § 41 odseku 1 písm. b) Zákona o verejnom obstarávaní.
3. Dodávateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi každú zmenu identifikačných údajov podľa odseku 1 tohto článku Zmluvy o osobe alebo subjekte subdodávateľa alebo údajov o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa, a to bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
4. Dodávateľ je povinný zabezpečiť, aby subdodávateľ, ktorý sa má podieľať na poskytovaní Plnenia v podiele, že spĺňa zákonnú požiadavku na registráciu v registri partnerov verejného sektora, bol registrovaný a mal zapísaných konečných užívateľov výhod v registri partnerov verejného sektora. Táto povinnosť sa vzťahuje na Dodávateľa, ako aj jeho relevantných subdodávateľov po celú dobu trvania Zmluvy.

Čl. XXIV

SKONČENIE ZMLUVY

1. Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluva sa môže skončiť:
 - a) uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená alebo vyčerpaním finančného limitu na Plnenia ako celok, alebo aj vyčerpaním finančného limitu stanoveného osobitne na Služby prevádzky a osobitne na Rozvojové služby,
 - b) písomnou dohodou Zmluvných strán, ktorá musí obsahovať spôsob vysporiadania obchodno-záväzkových vzťahov vzniknutých na základe tejto Zmluvy, režim prechodu práv a povinností pre plynulé zabezpečovanie prevádzky, rozsah poskytovania súčinnosti a odovzdania podstatných informácií o procesných a prevádzkových úkonoch,
 - c) písomným jednostranným odstúpením od Zmluvy z dôvodov, ktoré stanovujú všeobecne záväzné právne predpisy, predovšetkým ustanovenie § 344 a nasl. Obchodného zákonníka, § 19 Zákona o verejnom obstarávaní alebo § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o registri partnerov verejného sektora“), alebo aj z dôvodov, ktoré výslovne ustanovuje táto Zmluva.
2. Zmluvné strany môžu odstúpiť od tejto Zmluvy z dôvodu podstatného porušenia zmluvnej povinnosti, alebo aj pre nepodstatné porušenie zmluvnej povinnosti. Každé porušenie zmluvnej povinnosti, ktoré nemá charakter podstatného porušenia zmluvnej povinnosti, ustanoveného v tomto článku Zmluvy, predstavuje nepodstatné porušenie zmluvnej povinnosti. Pri nepodstatnom porušení zmluvnej povinnosti môže druhá Zmluvná strana odstúpiť od tejto Zmluvy len v prípade, že oprávnená Zmluvná strana písomne vyzvala povinnú Zmluvnú stranu na splnenie zmluvnej povinnosti a povinná Zmluvná strana nesplní svoju zmluvnú povinnosť, ku ktorej sa zaviazala v tejto Zmluve, ani v dodatočnej a primeranej lehote, ktorá jej na to bola oprávnenou Zmluvnou stranou poskytnutá.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že pre účely tejto Zmluvy sa za podstatné porušenie zmluvnej povinností Dodávateľa považujú najmä prípady, ak:
 - a) Dodávateľ opakovane (3x a viac) poskytuje Plnenia s vadami, Plnenia nie sú poskytované v požadovanej kvalite a požadovanej úrovni poskytovania služieb,
 - b) Dodávateľ nedodrížiava úroveň dostupnosti, kvality a parametrov poskytovanej Služby prevádzky podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy a táto úroveň dostupnosti je v stanovenom mesačnom období menšia ako 80,0% dostupnosti služby,
 - c) Opakované (3x a viac) porušovanie niektorej z povinností Dodávateľa podľa tejto Zmluvy,
 - d) Dodávateľ poruší povinnosti vzťahujúcu sa k subdodávateľom podľa Čl. XXIII Zmluvy,
 - e) Dodávateľ stratí oprávnenie potrebné pre plnenie záväzkov, ku ktorým sa zaviazal v tejto Zmluve,
 - f) Dodávateľ vstúpi do likvidácie bez právneho nástupcu,
 - g) Dodávateľ je preukázateľne v úpadku alebo je na jeho majetok vyhlásený konkurz, zastaví sa konkurzné konanie pre nedostatok majetku Dodávateľa, alebo sa zruší konkurz pre nedostatok majetku Dodávateľa,

- h) Dodávateľ sa stane spoločnosťou v kríze v zmysle § 67a Obchodného zákonníka,
 - i) Dodávateľovi bol právoplatne uložený trest zrušenia právnickej osoby, trest zákazu činnosti, trest zákazu prijímať dotácie alebo subvencie, trest zákazu prijímať pomoc a podporu poskytovanú z fondov Európskej únie, trest zákazu účasti vo verejnom obstarávaní podľa zákona č. 91/2016 Z. z. o trestnej zodpovednosti právnických osôb a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
 - j) štatutárny orgán Dodávateľa alebo člen štatutárneho alebo dozorného orgánu Dodávateľa bol právoplatne odsúdený za niektorý z trestných činov korupcie (trestné činy podľa ôsmej hlavy tretieho dielu osobitnej časti zákona č. 300/2005 Z.z. Trestný zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „Trestný zákon“)), trestný čin legalizácie príjmov z trestnej činnosti, trestný čin poškodzovania finančných záujmov Európskej únie, trestný čin machinácie vo verejnom obstarávaní alebo vo verejnej dražbe, ako aj za akýkoľvek trestný čin, ktorého skutková podstata súvisí s podnikaním v oblasti IT technológií alebo výkonom činnosti Dodávateľa;
 - k) nastala skutočnosť, ktorá môže viesť k výmazu, alebo je dôvodom výmazu Dodávateľa alebo jeho subdodávateľa z registra partnerov verejného sektora podľa zákona o registri partnerov verejného sektora,
 - l) Dodávateľ poruší ktorúkoľvek povinnosť podľa Prílohy č. 5 tejto Zmluvy – Protikorupčnej doložky.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ je oprávnený jednostranne odstúpiť od tejto Zmluvy z dôvodu podstatného porušenia zmluvnej povinností Objednávateľa, za ktoré sa považujú prípady, ak je Objednávateľ v omeškaní so zaplatením ceny za Plnenia podľa Prílohy č. 3 Zmluvy o viac ako 90 dní po splatnosti a Dodávateľ písomne vyzval Objednávateľa na zaplatenie takejto splatnej pohľadávky a poskytol mu náhradnú lehotu na plnenie.
5. Odstúpenie od tejto Zmluvy musí byť vyhotovené v písomnej podobe, riadne odôvodnené s uvedením konkrétneho dôvodu odstúpenia a doručené druhej Zmluvnej strane. Odstúpením od Zmluvy niektorej zo Zmluvných strán sa Zmluva zrušuje od momentu doručenia odstúpenia druhej Zmluvnej strane, pričom účinky odstúpenia sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
6. V prípade odstúpenia od tejto Zmluvy si zmluvné strany ponechajú doposiaľ akceptované a odovzdané plnenia, vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve. Ohľadom plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku Zmluvy je Objednávateľ oprávnený, ale nie povinný ich akceptovať a prevziať, ak majú takéto plnenia vzhľadom na svoju povahu pre Objednávateľa hospodársky význam, napríklad sú použiteľné za účelom zabezpečenia kontinuity a plynulosti prevádzky Informačného systému alebo sú nevyhnutné pre riadne prevádzkovanie Informačného systému.

7. Odstúpenie od Zmluvy je považované za doručené druhej zmluvnej strane prevzatím alebo odmietnutím prevzatia zásielky. Ak ju nemožno druhej zmluvnej strane doručiť na adresu uvedenú v Zmluve, alebo na korešpondenčnú adresu oznámenú Zmluvnej strane, považuje sa listina o odstúpení za doručenú v deň vrátenia zásielky odosielateľovi ako nedoručená.
8. Skončenie tejto Zmluvy sa nedotýka nároku na náhradu škody, nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia, a ďalej ustanovení, ktoré vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení tejto Zmluvy, najmä ustanovenia o povinnosti mlčanlivosti, komunikácii a riešení sporov, licenčné dojednania.

Čl. XXV

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú – na 36 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy alebo do vyčerpania finančného limitu podľa Čl. IV ods. 1 tejto Zmluvy, a to podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.
2. Práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré nie sú výslovne upravené v tejto Zmluve, sa riadia predovšetkým ustanoveniami Obchodného zákonníka, Autorského zákona a iných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.
3. Zmluvu je možné meniť a dopĺňať len prostredníctvom očíslovaných písomných dodatkov. Zmeny a dodatky k tejto Zmluve, vrátane zmien a dodatkov jej príloh, sú platné a účinné len vtedy, ak sú vyhotovené v písomnej forme, sú podpísané Zmluvnými stranami a výslovne sa odvolávajú na túto Zmluvu.
4. V prípade, že niektoré z ustanovení tejto Zmluvy stratia platnosť alebo sa stanú neúčinné, platnosť ostatných ustanovení Zmluvy tým nie je dotknutá. Neúčinné alebo neplatné ustanovenie sa nahradí takým, ktoré zodpovedá alebo bude čo najbližšie zodpovedať hospodárskemu zámeru a účelu Zmluvy.
5. Táto Zmluva, vrátane jej príloh, ktoré tvoria jej neoddeliteľnú súčasť, nadobúda platnosť dňom jej podpisu Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej prvého zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky podľa § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov v nadväznosti na § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
6. Táto Zmluva je vyhotovená v siedmich (7) rovnopisoch s platnosťou originálu, z ktorých Objednávateľ 1/ a Objednávateľ 2/ dostanú každý po troch (3) rovnopisoch a Dodávateľ dostane jeden (1) rovnopis.

7. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú prílohy:

Príloha č. 1 – Opis predmetu zákazky

Príloha č. 2 – Dohoda o úrovni poskytovaných služieb (SLA)

Príloha č. 3 – Cena za služby - Plnenia

Príloha č. 4 – Zoznam subdodávateľov

Príloha č. 5 – Protikorupčná doložka

8. Ustanovenia samotnej Zmluvy majú prednosť pred ustanoveniami akejkoľvek prílohy tejto Zmluvy.

9. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu pred jej podpisom prečítali, jej obsahu porozumeli zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ich zmluvná voľnosť nie je ničím obmedzená a na znak súhlasu s jej obsahom ju podpisujú.

V Bratislave dňa:

V Bratislave dňa:

Za Objednávateľa 1/:

Za Dodávateľa:



Národná agentúra pre sieťové
a elektronické služby

DXC Technology Slovakia s. r. o.

Ing. Ľubomír Mindek
Generálny riaditeľ

Ing. Martin Peluha
Konateľ

V Bratislave dňa:

Za Objednávateľa 2/:



Ministerstvo investícií, regionálneho
rozvoja a informatizácie Slovenskej
republiky

Ing. Ivan Ivančín
Štátny tajomník II.

Príloha č. 1 Zmluvy – Opis predmetu zákazky

Opis predmetu zákazky „Systémová a aplikačná podpora Informačného systému Centrálnej Správy Referenčných Údajov (vrátane portálového riešenia OverSi a modulov CIP)“

ZOZNAM POUŽITÝCH SKRATIEK

IS CSRU	Informačný systém Centrálnej správy referenčných údajov
CIP	Centrálna integračná platforma
WP	Web prístup
OZ	Obslužná zóna
PaaS	Platform as a Service
MPIIaÚ	Modul procesnej integrácie a integrácie údajov
ESB	Enterprise Service Bus server
CSRU WS	Webové služby IS CSRU
MIRRI	Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR
OVMI	Orgán verejnej moci
SD	Service desk
OE	Objekt evidencie
DIZ	Dohoda o integračnom zámere
OS	Operačný systém
DB	Databáza
VPN	Virtual Private Network
DNS	Domain Name System
NTP	Network Time Protocol
APV	Aplikačného programového vybavenia
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol
SLA	Service Level Agreement
ZVO	Zákon o verejnom obstarávaní
TFS	Team Foundation Server
G2G	Government to Government
SW	Software
VM	„Virtual Machine“, Virtuálny stroj

1. ZÁKLADNÉ INFORMÁCIE

MIRRI je správcom Informačného systému Centrálnej Správy Referenčných Údajov (IS CSRU), ktorý realizuje niektoré funkcionality modulu procesnej integrácie a integrácie údajov podľa § 10 odsek 11 zákona č. 305/2013 Z.z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov. Súčasťou IS CSRU je portálové riešenie OverSi, ktoré je prístupné OVM na doméne <https://oversi.gov.sk> a ktoré používajú za účelom získania a použitia určených údajov evidovaných v informačných systémoch verejnej správy a iných subjektov pre potreby úradných konaní alebo úradnej činnosti. Súčasťou sú taktiež moduly vyvinuté projektom CIP (PaaS, Podporné služby, Web prístup, Obslužná zóna a Distribúcia údajov), rozširujúce funkcionality pôvodného IS CSRU.

Opis predmetu zákazky poskytuje základný prehľad o architektúre, moduloch a technických komponentoch a zároveň obsahuje špecifikáciu služieb systémovej a aplikačnej podpory, ktoré sú nevyhnutné na zabezpečenie úrovne L3 podpory a činnosti, ktoré sú potrebné pre rozvoj IS CSRU (vrátane portálového riešenia OverSi a modulov CIP), a to na obdobie 36 mesiacov.

Pri službách definovaných v opise predmetu zákazky Objednávateľ zabezpečí:

- Poskytnutie cloudových služieb v rámci vládneho cloudu v Dátovom centre Ministerstva vnútra SR na základe zmluvy o poskytovaní služieb dátového centra štátu, číslo zmluvy 50/2018 zverejnenej v centrálnom registri zmlúv na uvedenej linke - <https://www.crz.gov.sk/3447356/>
- SW podpora systému (SW maintenance).

2. SLUŽBY SYSTÉMOVEJ A APLIKAČNEJ PODPORY

Pre systémovú a aplikačnú podporu IS CSRU vrátane jeho portálu OverSi sa predpokladajú nasledovné služby:

- A. Služby systémovej a aplikačnej podpory (L3 podpora) - Služby prevádzky
- B. Služby realizácie aplikačných zmien - Rozvojové služby

A. SLUŽBY SYSTÉMOVEJ A APLIKAČNEJ PODPORY (L2 a L3 PODPORA) – SLUŽBY PREVÁDZKY

Týmito službami sa zabezpečuje dostupnosť a kvalita služieb, riešenie incidentov nahlásených používateľmi systému IS CSRU v rutinej prevádzke podľa definovaných metrík tohto dokumentu. Tieto servisné služby sa vzťahujú na produkčné, testovacie a vývojové prostredie systému IS CSRU.

A.1 Činnosti správy systémového softvéru, systému IS CSRU vykonávané priebežne podľa SLA (súčinnosť pre L2 podporu)

Ide o nasledovné činnosti:

- Súčinnosť pri nasadzovaní nových verzií APV
- Súčinnosť pri technických zmenách v konfiguráciách na častiach systému CSRU uvedených v bode A.2
- Súčinnosť pri aplikačných a sieťových nastaveniach
- Súčinnosť pri systémových nastaveniach cloud prostredia (virtualizovaného prostredia cloudu)

A.2 Služby systémovej a aplikačnej podpory systému IS CSRU a nadstavbu systému IS CSRU, ktorým je portálové riešenie OverSi (poskytovanie L3 podpory)

Ide o nasledovné činnosti:

- Administrácia a manažment:
 - riešenie technických incidentov rôzneho pôvodu ako súčasť III. úrovne podpory,
 - riešenie systémových a prevádzkových chýb súvisiacich s potrebou funkčnej úpravy nastavených procesov,
 - zmeny a nastavenia parametrov OVM a parametre OE,
- Návrh technických zmien v konfiguráciách na častiach systému CSRU uvedených v bode A.2
- Návrh zmien pri aplikačných a sieťových nastaveniach,
- Analýza a riešenie Incidentov aplikačného programového vybavenia (APV) komponentov ako súčasť L3 podpory,
- Tvorba reportu o prevádzke IS CSRU
- Aktualizácia prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie

Tieto servisné služby sa vzťahujú na prostredia systému IS CSRU v rozsahu nasledovných blokov/modulov IS CSRU:

- Data Stewardship konzola
- TAC konzola
- CSRU Portál
- CSRU Portál DQ
- -CSRU WS
- Talend Studio
- DQ Portál
- TAC
- ESB
- JobServer
- Runtime
- DQ Portal DB

- Admin DB
- Audit DB
- AMC/SAM DB
- DB OVM
- DB CÚ CSRU RÚ
- Gitlab
- Nexus
- SFTP
- Java
- Spring boot framework
- Kontajnerizácia (Docker)
- Kontajner orchestrátor (Kubernetes, distribúcia RKE)
- Message broker (Kafka)
- Hashicorp Vault
- Hashicorp Boundary
- BPM (Camunda)
- IAM (KeyCloak)
- Altova Stylevision (Príprava vizualizácií)
- Deployment (ArgoCD, Ansible)
- Maria DB (Galera cluster)
- PostgreSQL
- Logging (OpenSearch + OpenSearch Dashboards)
- Reporting (Apache Superset)
- Logging agent (Fluentbit, FluentD, Logstash, Metricbeat, Filebeat)
- Tracing (Data Prepper, OTEL colector)
- Monitoring (Prometheus, Grafana)
- Kubernetes perzistentné úložiská (Longhorn)
- Reverzné proxy (Apache HTTPD)
- Forward proxy (Apache HTTPD, Squid)
- LoadBalancer (HAProxy)
- Neo4J
- OpenMetadata
- Apache Airflow
- Minio
- Apache Camel

A.3 Help Desk pre oblasti poskytovanej podpory

Analýza, určenie zodpovedného a zabezpečenie preposlania incidentu, TFS, monitoring, dostupnosť vývojového tímu, komunikácia v tímoch, riešenie incidentov na základe hlásení používateľov a postúpenia garantov systémov v SD nástroji.

A.4 Služba prevádzky dočasnej systémovej a aplikačnej L2 podpory pre definované oblasti

Dodávateľ poskytuje L2 podporu pre VM v Prílohe č_1 OPZ - VM pre dočasné poskytovanie L2 podpory

Dodávateľ dočasne poskytuje L2 podporu pre produkčné a testovacie prostredia v rozsahu VM bližšie špecifikovaných na obr. č. 9 a obr. č. 10 tejto Prílohy č_1 OPZ

Ide o nasledovné činnosti:

- činnosti správy a údržby systémoveho softvéru a systému IS CSRÚ (vrátane kontroly logov, naplnenosti diskového priestoru, operačnej pamäte, správy komunikačnej matice pre jednotlivé služby produktov, príslušných bezpečnostných riešení, patchov a nutných aktualizácií, správa služieb infraštruktúry (DNS, NTP, VPN),
- monitorovanie vyťaženia systému, monitorovanie sieťovej komunikácie, monitorovanie naplnenosti databáz, správa certifikátov interných/externých, pridelovanie systémových prostriedkov (CPU, Disk, RAM), vytváranie záloh, nasadzovanie nových verzií, riešenie úloh, poskytovanie súčinnosti pri odstávkach dátového centra, poskytovanie súčinnosti pri patchovaní dátového centra, vykonávanie preventívnej údržby, udržiavanie systému v súlade s bezpečnostnou dokumentáciou, súčinnosť a odstraňovanie zistení z bezpečnostného auditu).
- Uvedenie systému IS CSRÚ do plne funkčného stavu alebo poskytnutie náhradného riešenia (po poruchách, chybách) podľa definovaných parametrov pre systém IS CSRÚ.
- Nasadzovanie nových verzií APV do testovacieho a produkčného prostredia.
- Lokalizácia potenciálnych problémov pri používaní prostredia
- Požiadavky na činnosti slúžiace k identifikácii neštandardných stavov systémoveho softvéru a systému IS CSRÚ. Tieto činnosti sa vykonávajú pravidelne s cieľom preventívne identifikovať možné problémy. Ide zväčša o monitorovanie a kontrolovanie definovaných parametrov na základe vopred definovaného profylaktického plánu. Výsledky kontrol sú evidované v reportoch s návrhom preventívnych akcií na elimináciu neštandardných stavov systému IS CSRÚ.
- Vedenie evidencií a reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov a operatívnych informácií o stave prevádzky, poskytovaní služieb, výsledkov monitoringu, kontrol a auditov, vedenie potrebných technických a prevádzkových evidencií (technická dokumentácia, nastavenie parametrov, evidencia technických prostriedkov, užívateľské príručky, evidencia dodávateľov a kontaktných osôb...), poskytovanie štatistických informácií pre garanta systému.
- Zabezpečovanie kvality služieb zamerané na predkladanie návrhov opatrení na zlepšenie kvality služieb prevádzky, implementáciu schválených opatrení.
- Plánovanie a riadenie preventívnej údržby a opráv, prevádzkových a bezpečnostných auditov, riadenie vnútorných procesov a spolupráce s ostatnými zložkami.

- Spracovanie popisov riešenia Incidentov v SD nástroji, Kontrola stavu spracovania požiadaviek, Uzatváranie Incidentov v SD nástroji
- Kontrola stavu a platnosti licencií
- Zabezpečenie a včasné nahrávanie nových licencií pre licencovaný softvér
- Optimalizácia, profylaktika, kontrola integrity databáz a spracovania dávok IS CSRÚ
- Nasadzovanie nových konfigurácií
- Backup a restore
- Vykonávanie pravidelných a nepravidelných záloh.
- Evidencia a správa záloh.
- Označovanie záloh.
- Obnova databáz.
- Tvorba reportu o prevádzke IS CSRÚ a pre vyhodnocovanie SLA pre jednotlivé OVM
- Zálohovanie nad rámec G-cloud
 - Kontrola backupov aplikácií a DB
 - Zálohovanie a obnova databáz v prípade poškodenia, APV Talend, Java a aplikačných serverov do samostatných dumpov v pravidelnom intervale
- Správa prístupov, user management a certifikátov:
 - Správa používateľov a datastewardov IS CSRÚ
 - Správa prístupov a prístupových údajov IS OVM
 - Správa účtov technických používateľov IS OVM v LDAP
 - Správa prístupových ciest do gCloud prostredia a správa prístupových ciest v Govnet
 - Kontrola platnosti a obnova certifikátov IS CSRÚ a externých systémov,
 - Konfigurácia rozšíreného monitoringu podľa operatívnych potrieb a požiadaviek prevádzky
 - Aktualizácie a nasadzovanie nových verzií aplikácie a ostatných komponentov IS CSRÚ
- Zabezpečené je centrálnym monitorovacím systémom .
- V rámci monitorovania systému je potrebné sledovať minimálne tieto parametre:
 - Sledovanie vyťaženia aplikačného a DB prostredia
 - Monitoring, kontrola dostupnosti, doby odozvy a funkčnosť aplikačných servisov pre Talend, databáz (MySQL a LDAP) a samotných Talend aplikácií, webových služieb a jobov zabezpečujúcich spracovanie úloh
 - Monitoring Talend cez natívne Talend aplikácie (TAC – Logging + SAM + AMC)
 - Monitoring JAVA komponentov, OS CentOS a ďalších infraštruktúrnych komponentov
 - Monitoring kapacít diskových priestorov a bezpečnostných incidentov
 - Monitoring sieťových konektív na jednotlivé IS OVM

- Monitoring a kontrola výskytu varovných a chybových hlásení v databázových logoch.
- Monitoring a kontrola rozšírenia databáz.
- Monitoring a kontrola zaplnenia transakčných logov.
- Monitoring a kontrola prírastkov dát.
- Monitoring a kontrola indexov a konzistencie databázy.
- Monitoring a kontrola vykonávania pravidelných backupov.
- Kontrola behu aplikačných procesov
- Kontrola logov aplikačného servera
- SVN (GITLAB) - Systém „Subversion“ pre riadenie spolupráce a správu verzií pri vývoji SW
- SFTP - FTP úložisko pre ukladanie vstupných a výstupných súborov v rámci využívania služieb IS CSRÚ

A.5 Správa a podpora DEV prostredia

Dodávateľ poskytuje správu a podporu DEV prostredia pre VM uvedených v zozname podľa obr. 11

B. SLUŽBY REALIZÁCIE A APLIKAČNÝCH ZMIEN – ROZVOJOVÉ SLUŽBY

Ide o činnosti súvisiace s aplikačnými zmenami, najmä:

- rozširovanie funkcionality IS CSRÚ vrátane jeho portálu OverSi a modulov CIP - Analýza, návrh a vývoj rozšírenia, vylepšenia a/alebo modifikácie aplikačného softvéru IS CSRÚ,
- vykonanie úprav v nastavení modulov IS CSRÚ voči implementovanej funkčnosti a existujúcim nastaveniam,
- programovanie nových a úprava existujúcich funkcií v rámci existujúcich modulov Systému,
- programovanie nových funkčných modulov Systému
- vykonávanie úprav do existujúcich integračných rozhraní,
- programovanie a implementácia nových integračných rozhraní,
- tvorbu a realizáciu testov podľa testovacích scenárov,
- projektové riadenie a koordinácia tímov pre realizáciu zmien,
- zmeny/aktualizácie aplikačnej, používateľskej, administrátorskej a prevádzkovej dokumentácie.

Zmena funkčnosti zahŕňa pridanie, modifikáciu alebo zrušenie akejkoľvek časti systému IS CSRÚ a súvisiacej dokumentácie.

Predpokladaný počet človekodní jednotlivých pozícií pre služby realizácie aplikačných zmien:

P.č.	Názov položky	Počet človekodní na 36 mesiacov*
------	---------------	----------------------------------

1.	Projektový manažér	860
2.	Softvérový analytik	2580
3.	Pracovník pre riadenie IT procesov	860
4.	Databázový špecialista	1720
5.	Pracovník pre oblasť integrácie	1720
6.	Tester	2580
7.	IT architekt	1720
8.	Programátor/IT programátor/vývojár	3440
9.	UX špecialista	344
10.	Špecialista na bezpečnosť	1290
11.	Školiteľ pre IT systémy	86

*ide o predpokladaný počet človekodní

B.1 Špecifikácia očakávaných zmenových požiadaviek

Veľkú časť očakávaných zmien systému budú tvoriť nové dátové integrácie. Tieto môžu byť poskytovateľské, alebo konzumentské a môže sa jednať o nové integračné väzby, alebo o úpravu existujúcich. Nižšie sa nachádzajú druhy dátových integrácií so stručným popisom hlavných aktivít pre ich realizáciu. Rozdiel v potrebných prácach medzi novou poskytovateľskou väzbou a úpravou existujúcej je uvedený v bode 3 a 4 pri integrácii nového poskytovateľa a v bode 3 a 4 pri integrácii nového konzumenta.

Integrácia nového poskytovateľa

Body potrebné pri poskytovaní údajov pri nových poskytovateľoch:

1. Analýza a dizajn modelu dodávania služieb/OE do IS CSRU
2. Špecifikácia detailov na strane poskytovateľa
3. **Nastavenie/povolenie IP vo vládnom cloude pre komunikáciu medzi prostrediami**
4. **Sprístupnenie technologického prostredia (test konektivity prostredí)**
5. Nastavenie oprávnení a sprístupnenie služieb OVM na TEST prostredí IS CSRU
6. Testovanie sprístupnených služieb a OE
7. Nastavenie oprávnení na PROD prostredí
8. Prepnutie služieb a poskytovanie údajov do IS CSRU na produkčnom prostredí

Zmena integrácie existujúceho poskytovateľa

Body potrebné pri poskytovaní údajov pri existujúcom poskytovateľovi:

1. Analýza a dizajn modelu dodávania služieb/OE do IS CSRU
2. Špecifikácia detailov na strane poskytovateľa
3. Nastavenie oprávnení a sprístupnenie služieb OVM na TEST prostredí IS CSRU
4. Testovanie sprístupnených služieb a OE

5. Nastavenie oprávnená na PROD prostredí
6. Prepnutie služieb a poskytovanie údajov do IS CSRU na produkčné prostredie

Integrácia nového konzumenta

Body potrebné pri konzumovaní OE pri nových konzumentoch nenapojených na IS CSRU:

1. Analýza služieb/OE ktoré chce OVM z IS CSRU konzumovať podľa aktuálneho integračného manuálu
2. Špecifikácia detailov na strane konzumenta
3. **Nastavenie/povolenie IP vo vládnom cloude pre komunikáciu medzi prostrediami**
4. **Sprístupnenie technologického prostredia (test konektivity prostredí)**
5. Nastavenie oprávnení a sprístupnenie služieb OVM na TEST prostredí CSRU
6. Testovanie sprístupnených služieb a OE
7. Nastavenie oprávnenia na PROD prostredí
8. Prepnutie služieb a poskytovanie údajov z IS CSRU na produkčnom prostredí

Zmena integrácie existujúceho konzumenta

Body potrebné pri konzumovaní OE pri existujúcich konzumentoch napojených na IS CSRU:

1. Analýza služieb/OE ktoré chce OVM z IS CSRU konzumovať podľa aktuálneho integračného manuálu
2. Špecifikácia detailov na strane konzumenta
3. Nastavenie oprávnení a sprístupnenie služieb OVM na TEST prostredí IS CSRU
4. Testovanie sprístupnených služieb a OE
5. Nastavenie oprávnenia na PROD prostredí
6. Prepnutie služieb a poskytovanie údajov z IS CSRU na produkčnom prostredí

3. DEFINÍCIA KVALITATÍVNYCH POŽIADAVIEK

3.1. Požadované SLA na služby aplikačnej podpory – servisné služby vzťahujúce sa na produkčné prostredie IS CSRU

URČENIE PRIORITY INCIDENTOV INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

Priorita incidentu	Kategória incidentu	Kategória incidentu
A	Kritická	Kritický incident a Bezpečnostný incident, je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom IS CSRU ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo výpadkom časti IS, ktorá obmedzuje použitie IS CSRU v podstatnom rozsahu. Spôsobuje nedostupnosť alebo zásadné obmedzenie funkcionality systému.

B	Závažný	Závažný incident, je incident, ktorý nie je Kritický incident, Nekritický incident ani Bezpečnostný incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie IS, jeho funkčností alebo služieb z hľadiska používateľa IS. Môže spôsobiť čiastočne obmedzenú funkcionality systému.
C	Nekritický	Nekritický incident, je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí IS CSRU alebo jeho funkčnosti, pričom neobmedzuje používanie IS CSRU ako celku alebo jeho podstatných častí

ŠPECIFIKÁCIA ZÁKLADNÉHO ČASOVÉHO POKRYTIA

Popis	Parameter dostupnosti	Poznámka
Prevádzkové hodiny	9 hodín	Od 08:00 do 17:00 hod. počas pracovných dní.
Dostupnosť produkčného a testovacieho prostredia Informačného systému	99,4 %	Dostupnosťou sa rozumie prístupnosť služieb, dát alebo zariadení Informačného systému v okamihu ich potreby (volania). Nedostupnosťou je narušenie prístupnosti služieb, dát alebo zariadení Informačného systému v okamihu ich potreby (volania) alebo nežiaduce zničenie dát HW Informačného systému (destruction). Vysoká dostupnosť Maximálny ročná nedostupnosť Informačného systému je 52 hod. a 33 minút (99,4 % z 24/7/365), teda maximálna mesačná nedostupnosť je 4 hod. a 23 minút. Za dobu výpadku sa považujú hodiny v čase od 00.00 do 23.59 počas kalendárnych dní v týždni. Celková doba nedostupnosti Informačného systému začína plynúť od nahlásenia alebo zistenia incidentu Dodávateľom podľa SLA. Do doby dostupnosti Informačného systému nie sú započítavané servisné okná a plánované odstávky Informačného systému.

Dostupnosť služby:

- Obdobie vyhodnocovania dostupnosti je kalendárny mesiac. Do výpočtu dostupnosti sa nezapočítava doba plynutia Kritického incidentu.
- Služba, systém beží na vládnom cloude.

Popis úrovne poskytovaných služieb pre IS CSRU:

Incidenty

KATEGÓRIA	REAKČNÁ DOBA	DOBA NEUTRALIZÁCIE INCIDENTU
Kritický	Do 10 minút	Do 4 hodín
Závažný	Do 10 minút	Do 12 hodín
Nekritický	Do 10 minút	Do 10 dní
Bezpečnostný incident	Do 10 minút	Do 4 hodín

- Dodávateľ garantuje odstránenie všetkých (100%) Incidentov (odstránením sa rozumie aj náhradné riešenie - workaround, ktorý umožňuje pokračovať v prevádzke).
- V prípade, že Dodávateľ nemôže riešiť Incident bez doplňujúcich informácií, je povinný si ich vyžiadať.
- Do Doby neutralizácie incidentu sa nezapočítava čas medzi vyriešením Incidentu a potvrdením Objednávateľa o neutralizácii incidentu.
- Reakčná doba a Doba neutralizácie Incidentu plynú len počas prevádzkových hodín, t. j. počas pracovných dní v čase od 08.00 hod. do 17.00 hod. Počas sobôt, nedeľí alebo dní pracovného pokoja (sviatkov) príslušné doby neplynú, nezahŕňajú sa do vyššie uvedených servisných hodín.

Servisné požiadavky

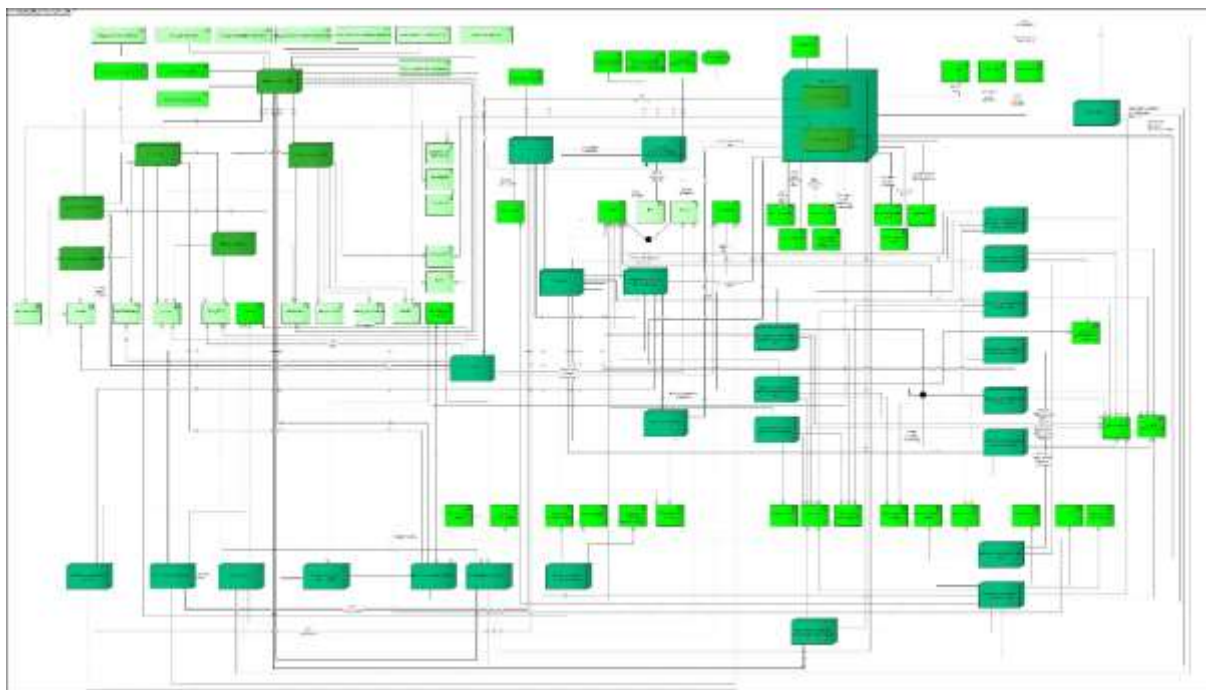
KATEGÓRIA	REAKČNÁ DOBA	DOBA VYRIEŠENIA
Závažná požiadavka	Do 1 hodiny počas pracovných dní 8:00 – 17:00	48 hodín
Nekritická požiadavka	Do 4 hodín počas pracovných dní 8:00 – 17:00	Do 10 dní

Vyššie uvedené SLA parametre nebudú použité pre nasledovné služby:

Služby realizácie aplikačných zmien – rozvojové služby. Pre tieto služby budú dohodnuté osobitné parametre dodávky.

4. POPIS IS CSRU

IS CSRU je integračnou aplikáciou realizovanou na platforme Talend, ktorá umožňuje OVM spoľahlivo pristupovať k referenčným údajom od iných OVM a zabezpečuje tak realizáciu princípu „jeden krát a dosť“. Procesy IS CSRU implementujú sedem služieb nad objektami evidencie (vrátane údajov z referenčných registrov a základných číselníkov), ku ktorým pristupujú na základe pravidiel odvodených zo zákonov, resp. iných platných právnych predpisov. Základnou službou poskytovanou IS CSRU je "Poskytovanie konsolidovaných údajov o subjekte", v rámci ktorej má integrovaný OVM k dispozícii údaje obsiahnuté v IS CSRU ako aj údaje od integrovaných Dodávateľských OVM (zoznam integrovaných OVM, ktoré poskytujú OE je uvedený v integračnom manuáli: <https://metais.vicepremier.gov.sk/detail/ISVS/ac011014-fb54-4257-9b77-ec47fe0b24e3/cimaster?tab=documentsForm>).



Obrázok 1: Súčasný stav IS CSRU

Portál OverSi.gov.sk

Pre OVM, ktoré nedisponujú priamou integráciou na IS CSRU, je k dispozícii technické riešenie portálu OverSi. Portál je umiestnený na adrese oversi.gov.sk a dostupný v produkčnej verzii od augusta 2018. Pristupovať do portálu môžu všetci zamestnanci verejnej správy, ktorí majú zákonný nárok overovať si skutočnosti v zmysle zákona č. 177/2018 Z. z. o niektorých opatreniach na znižovanie administratívnej záťaže využívaním informačných systémov verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon proti byrokracii) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 177/2018 Z. z.“). Do portálu môžu zamestnanci verejnej správy pristupovať pomocou vopred zriadených prihlasovacích účtov v zabezpečených sieťach GovNet prípadne prostredníctvom statickej IP adresy.

Zákon č. 177/2018 Z. z. stanovuje povinnosť získavať a používať údaje evidované v ním určených informačných systémoch verejnej správy pre OVM. Portál OverSi.gov.sk je prostriedok, pomocou ktorého si OVM túto povinnosť môže splniť. Na splnenie povinnosti môže OVM použiť aj iné prostriedky, keďže zákon č. 177/2018 Z. z. neustanovuje explicitný spôsob takéhoto výkonu verejnej moci či úradnej činnosti.

Systém OverSi je portálovou nadstavbou IS CSRU a skladá sa z troch blokov:

1. OverSi Autorizácia a Registrácia,
2. OverSi Java Run-time a
3. OverSi Monitoring.

Na zabezpečenie prístupu používateľov k rôznym častiam aplikácie používa systém portálu OverSi systém používateľských rolí a im priradených povolení. Týmto spôsobom sa zabezpečuje, aby mal každý používateľ prístup len k tej časti aplikácie, ktorú potrebuje využívať. Role je možné jednoducho pridávať a odoberať za pomoci používateľského rozhrania. Používatelia nemajú možnosť sa do aplikácie sami registrovať. Vytvoriť používateľský účet môže iba už existujúci po užívateľ s právami na to potrebnými.

Popis modulov CIP

Centrálna integračná platforma (CIP) rozširuje a zabezpečuje novú funkčnosť pre potreby IS CSRU, IS MOÚ a konzumentov dátových služieb verejnej správy (napr. používateľov portálu OverSi.gov.sk) pomocou 5 modulov - Obslužná zóna, PaaS Manažmentu údajov, Podporné služby, Distribúcia údajov a Webový prístup.

Rozvoj centrálnej platformy integrácie údajov prináša:

- vytvorenie Obslužnej zóny ako modulu pre riadenie dátovej integrácie, ktorý umožní publikovanie a evidenciu oprávnení pre získavanie údajov, žiadostí pre získavanie údajov pre zníženie administratívnej náročnosti procesu integrácie, monitoring integračných väzieb, zobrazenie metaúdajov a ďalšie služby,
- vytvorenie a sprístupnenie služby PaaS pre manažment údajov poskytujúca podporné platformové služby (PaaS dostupné vo vládnom cloude) pre inštitúcie verejnej správy riešiace Manažment údajov:
 1. služby integrácie údajov,
 2. služby pre riadenie kvality údajov,
 3. služby pre riadenie kmeňových údajov,
 4. služby pre tvorbu a prevádzku registrov,
- podporné služby pre poskytovateľov a konzumentov údajov v podobe:
 1. vytvorenia zápisovej služby pre komunikáciu zdrojového a referenčného registra,
 2. rozšírenia modulu vyhľadávania v registroch pre prístup k údajom,
 3. vytvorenia služby anonymizácie dát a jej rozhrania na Portál otvorených údajov,

4. tvorby log žurnálu zmien CIP a poskytovania relevantných dát a metadát pre MOÚ,
- vytvorenie novej služby CSRU pre priamy „push model“ distribúcie údajov,
- rozšírenie a vylepšenie GUI pre zobrazenie a prístup k údajom a referenčným údajom prostredníctvom modulu Webový prístup

4.1 IS CSRU – LEGISLATÍVNY POHĽAD

IS CSRU realizuje funkcionality modulu procesnej integrácie a integrácie údajov § 10 ods. 11 písm. d), e) a f) zákona č. 305/2013 Z.z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente), v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 305/2013 Z. z.“). Správcom IS CSRU podľa § 10 odseku 11 zákona č. 305/2013 Z. z. MIRRI.

4.2 IS CSRU – ORGANIZAČNÝ POHĽAD (BUSINESS ARCHITEKTÚRA)

IS CSRU poskytuje tri kategórie služieb:

1. **Dátová integrácia:** Poskytovanie konsolidovaných údajov o subjekte
2. **Prístup k referenčným údajom:** Poskytnutie údajov z IS CSRU na synchronizáciu, Zápis údajov do IS CSRU
3. **Služby dátovej kvality:** Poskytnutie výpisu o kontrole kvality referencovaných údajov voči referenčným údajom IS CSRU, Asistované poskytnutie výpisu o kontrole kvality referencovaných údajov voči referenčným údajom IS CSRU

Tabuľka 4.2 Služby IS CSRU

Služba	Popis
Poskytovanie konsolidovaných údajov o subjekte	OVM získa údaje obsiahnuté v IS CSRU, pričom si ich môže prezerať alebo získať. Na základe výberu údajov skúmaného subjektu (FO/PO) poskytne služba vybrané dáta alternatívne vo forme výstupu na portáli.
Zápis údajov do IS CSRU	Služba poskytne OVM, zápis jeho referenčných údajov do IS CSRU za účelom ich vzájomnej synchronizácie a odstránenia ich nekonzistencie, vrátane zmeny a vymazania údajov.
Poskytnutie údajov z IS CSRU na synchronizáciu	OVM získa z IS CSRU elektronický výstup vo forme požadovaných konsolidovaných referenčných údajov na overenie súladu referenčných údajov evidovaných vo svojom ISVS s referenčnými údajmi v referenčných registroch

Poskytnutie výpisu o kontrole kvality referencovaných údajov voči referenčným údajom IS CSRU	OVM získa z IS CSRU elektronický výstup vo forme výpisu o kontrole vnútorných pravidiel referencovaných údajov voči referenčným údajom v referenčných registroch podľa definovaných pravidiel, a to výpis stotožnených referenčných údajov a výpis nesúladow s uvedením chybového kódu a označením dôvodu nesúladu, vrátane duplícít.
Asistované poskytnutie výpisu o kontrole kvality referencovaných údajov voči referenčným údajom IS CSRU	OVM získa z IS CSRU elektronický výstup vo forme výpisu o kontrole vnútorných pravidiel referencovaných údajov voči referenčným údajom v referenčných registroch podľa definovaných pravidiel, a to výpis stotožnených referenčných údajov a výpis nesúladow s uvedením chybového kódu a označením dôvodu nesúladu, vrátane duplícít v režime asistovaného potvrdzovania navrhnutého stotožnenia
Notifikácia o zmene údajov	OVM, ktorý konzumuje údaje z IS CSRU, bude notifikovaný o zmene referenčných údajov
Služba pre priamy (push model) distribúcie údajov	Služba pre distribúciu zmien zdrojových údajov pomocou "push modelu". (as_56536)
Služba vyhľadávania v údajoch	Služba komplexného vyhľadávania v dátovej základni a sprístupnených údajoch podľa rôznych kritérií. (as_56537)

Poskytovanie služieb IS CSRU sa riadi predovšetkým zákonom č. 305/2013 Z. z. a zákonom č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 95/2019 Z. z.“) a inými osobitnými predpismi. Zákon č. 305/2013 Z. z. vymedzuje rolu a spôsob aktualizácie Zoznamu referenčných registrov. Metodické usmernenie pre riadenie kvality údajov konkretizuje spôsob implementácie niektorých ustanovení vyššie spomínaného zákona. Dohody o poskytovaní údajov sú potrebné v prípade, keď prístup k údajom OVM v role správca registra OE je upravený osobitnými predpismi.

IS CSRU realizuje služby IS CSRU, ktoré implementujú funkcionality MPIIÚ dátová časť ostatných. Tieto služby pristupujú k základným číselníkom, referenčným registrom a objektom evidencie. Služby IS CSRU sú dostupné pre OVM v role konzument alebo v role dodávateľ prostredníctvom rozhrania definovaného v modeli služieb IS CSRU. Rozhranie administrácia IS CSRU slúži správcovi IS CSRU (MIRRI) na monitorovanie prevádzky, registráciu nových konzumentov, registráciu dodávateľov. Orgán verejnej moci vystupuje v roly dodávateľ, ak sprístupňuje pomocou IS CSRU základné číselníky, referenčné registre alebo registre svojich objektov evidencie. Orgán verejnej moci vystupuje v role konzument, ak za účelom stotožňovania alebo referencovania pristupuje k referenčným registrom, základným

číselníkom, alebo ak pristupuje k objektu evidencie dodávateľa, ktorý obsahuje referenčné údaje.

Poskytovanie služieb IS CSRU pre konzumentov je podmienené podpísaním DIZ IS CSRU – konzument medzi MIRRI a konzumentom. DIZ pripravuje konzument v spolupráci s MIRRI s použitím IM CSRU a vzorovej SLA CSRU. V prípade, keď konzument požaduje prístup k údajom dodávateľa, na sprístupnenie ktorých sa viažu osobitné predpisy, konzument predloží MIRRI dohodu o poskytnutí údajov, ktorú uzatvoril s Dodávateľom. Pridanie nových Dodávateľov vyžaduje podpísanie DIZ Dodávateľ – IS CSRU medzi Dodávateľom a MIRRI. DIZ pripravuje MIRRI- na základe IM Dodávateľa a taktiež je akceptovaná SLA Dodávateľa.

Nasledujúca tabuľka definuje jednotlivé stavebné bloky organizačného pohľadu na mechanizmus poskytovania služieb IS CSRU:

Stavebný blok	Popis
Administrácia IS CSRU	Rozhranie administrácia IS CSRU slúži správcovi IS CSRU na monitorovanie prevádzky, registráciu nových konzumentov, registráciu nových dodávateľov.
DIZ IS CSRU – Konzumentské OVM	Dohoda o integračnom zámere uzatváraná medzi správcom IS CSRU a konzumentom. Špecifikuje najmä poskytované služby a objekty evidencie / referenčné údaje / základné číselníky, ku ktorým OVM na základe tejto dohody pristupuje. Súčasťou dohody je aj špecifikácia objektov evidencie konzumenta a ich priradenie k jednotlivým službám
DIZ IS CSRU – Dodávateľské OVM	Dohoda o integračnom zámere uzatváraná medzi správcom IS CSRU a Dodávateľom. Špecifikuje najmä služby a objekt evidencie / referenčné údaje / základné číselníky, ktoré OVM na základe tejto dohody poskytuje IS CSRU. Hlavným vstupom pre vypracovanie tejto dohody je Integračný manuál dodávateľa.
Dohoda o poskytovaní údajov	Dohoda medzi správcom registra OE a OVM, ktorý k týmto údajom pristupuje, umožňujúca subjektu dohody prístup k špecifikovaným údajom. Uzatvára sa v prípade, ak sa nakladanie s danými údajmi riadi osobitnými predpismi a ich použitie musí ich správca schváliť.
Integračný manuál IS CSRU	Účelom integračného manuálu IS CSRU je opísať služby IS CSRU a definovať spôsob ich volania. Predstavuje vstup pre konzumenta pre prípravu DIZ a následnú realizáciu integrácie.

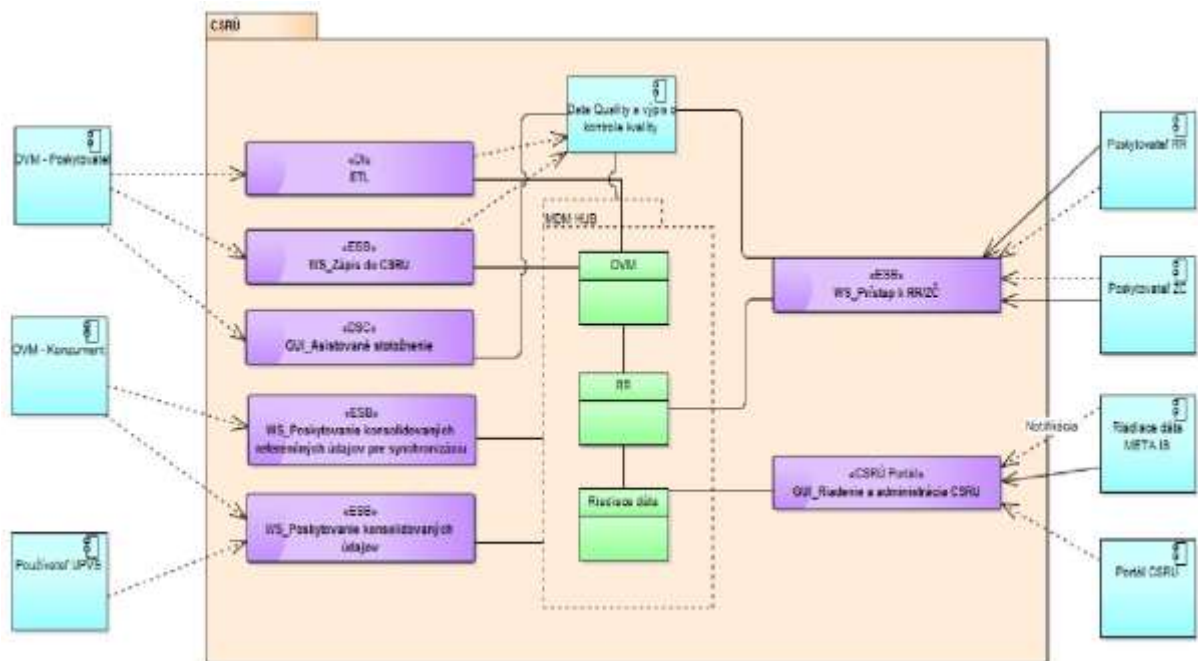
Integračný manuál Dodávateľ	Integračný manuál dodávateľa opisuje služby dodávateľa údajov a spôsob integrácie na jeho IS. Slúži ako vstup pre Správcu IS CSRU pri integračnom procese s dodávateľom.
Konzumentské OVM	OVM, ktorý pomocou služieb IS CSRU pristupuje k objektom evidencie, referenčným údajom alebo základným číselníkom iných OVM. Z organizačného pohľadu ním môže byť aj OVM, ktorý nepristupuje ani neposkytuje OE prostredníctvom služieb IS CSRU, ale využíva iba služby dátovej kvality.
Metodické usmernenie pre riadenie dátovej kvality	Usmernenie vychádzajúce zo Zákonov č. 305/2013 Z. z. a č. 95/2019 Z. z. a iných osobitných predpisov, upravujúce riadenie dátovej kvality v orgánoch verejnej moci s dôrazom na referencovanie a stotožňovanie referenčných údajov a základných číselníkov, ako oblasti riadenia dátovej kvality.
Stavebný blok	Popis
Model služieb IS CSRU	Model služieb definuje rozhranie, špecifikuje služby, ich META IS kód, nadväzné eGov služby, spôsob integrácie (komunikačné kanály), volané operácie a základné prevádzkové parametre. Model služieb IS CSRU je k dispozícii ako súčasť sprievodnej dokumentácie.
Objekt evidencie (OE)	Súbor údajov o subjekte evidencie, ktorým je spravidla entita reálneho sveta (napríklad fyzická osoba, daňový subjekt a pod.)
Dodávateľské OVM	OVM, ktorý poskytuje údaje (OE / RÚ / ZČ) konzumentským OVM prostredníctvom služieb IS CSRU. IS CSRU využíva pri prístupe k údajom dodávateľa existujúce integračné rozhranie dodávateľa a riadi sa jeho integračným manuálom a SLA.
Referenčné registre	Registre vyhlásené zapísaním do zoznamu referenčných registrov podľa § 51 odsek 2 zákona č. 305/2013 Z. z.
SLA IS CSRU	Dohoda o úrovni poskytovaných služieb IS CSRU (SLA kontrakt) špecifikuje garantovanú úroveň služieb IS CSRU a postup v prípade výpadkov, či iných problémov.
SLA Dodávateľ	Dohoda o úrovni poskytovaných služieb dodávateľa špecifikuje garantovanú úroveň služieb dodávateľa a postup v prípade výpadkov, či iných problémov.
Správca registra OE	Orgán verejnej moci zákonom alebo iným osobitným predpisom splnomocnený spravovať daný register OE.
Správca RR	Správca referenčného registra ustanovený zákonom alebo iným osobitným predpisom.

Správca ZČ	Správca základných číselníkov ustanovený zákonom alebo iným osobitným predpisom.
Základné číselníky	Číselník vedený centrálně prostredníctvom informačného systému verejnej správy definovaný ustanoveniami zákona č. 95/2019 Z. z.
Zákony a iné osobitné predpisy	Právne predpisy upravujúce činnosť informačných systémov verejnej správy, ich integrácie, referencovanie a používanie referenčných údajov a základných číselníkov, predovšetkým zákony č. 305/2013 Z. z, č. 95/2019 Z. z., Vyhláška č. 179/2020 Z.z.
Stavebný blok	Popis
Zoznam RR	Zoznam referenčných registrov podľa § 51 odsek 2 zákona č. 305/2013 Z. z. Zapísaním údaje a registra v tomto zozname sa údaj stáva referenčným údajom a register referenčným registrom a vzťahujú sa naň ustanovenia zákona č. 305/2013 Z. z. o referencovaní, stotožňovaní a využívaní služieb Modulu procesnej integrácie a integrácie údajov vnútornej správy alebo ostatných úsekov.
Zoznam ZČ	Zoznam základných číselníkov podľa § 4 odsek 3 zákona č. 305/2013 Z. z.

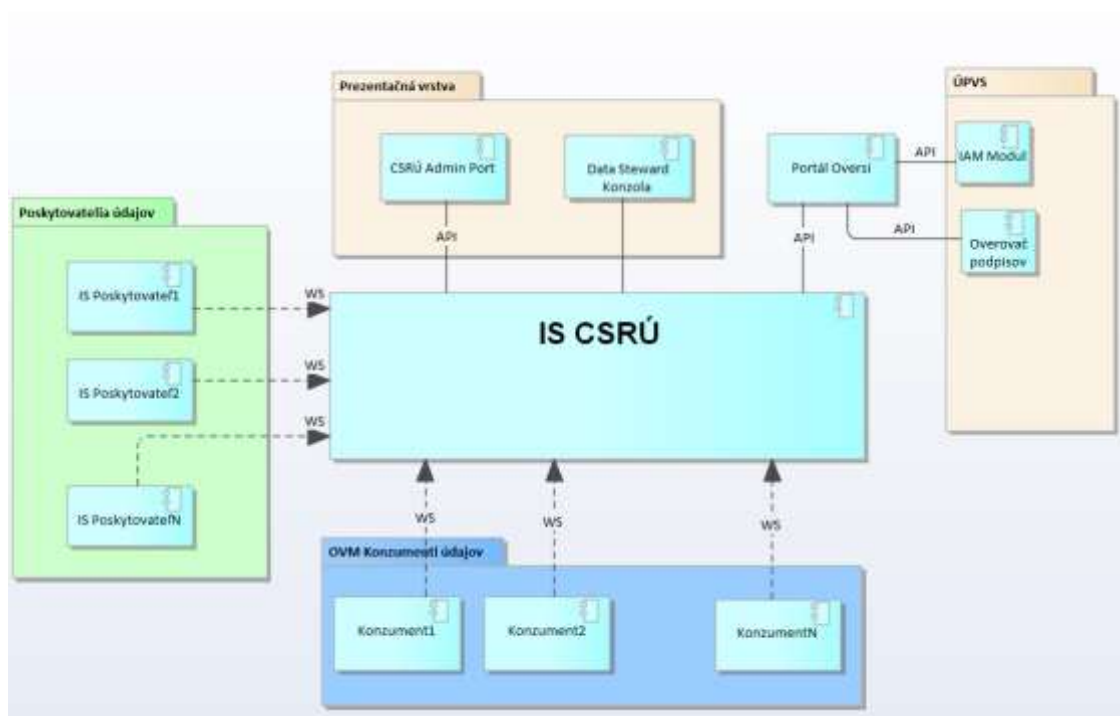
Služby, ktoré sú sprístupnené v portálovom riešení OverSi sú detailne rozpísané v používateľskej príručke na uvedenej [linke](#).

4.3 IS CSRU – APLIKAČNÁ A DÁTOVÁ ARCHITEKTÚRA

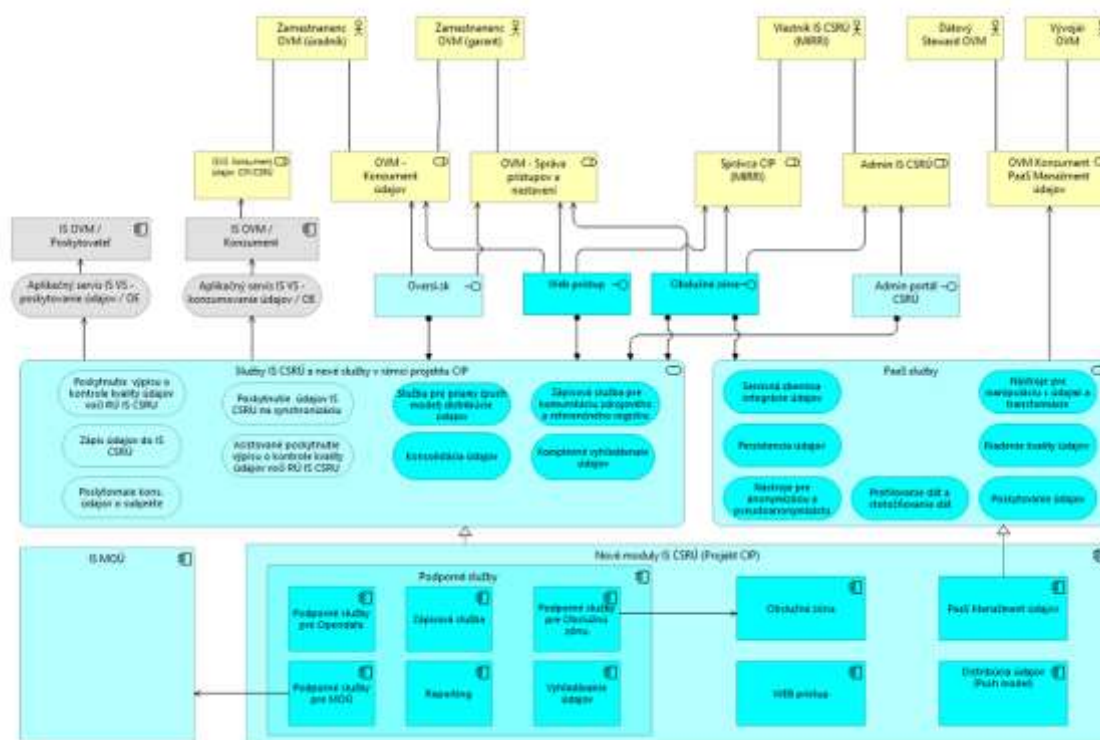
Vysokoúrovňový pohľad na aplikačnú architektúru IS CSRU z pohľadu poskytovaných služieb je uvedený nižšie.



Obrázok 2: Aplikačná architektúra IS CSRÚ z pohľadu služieb



Obrázok 3: Portál OverSi vo vzťahu k systému IS CSRÚ

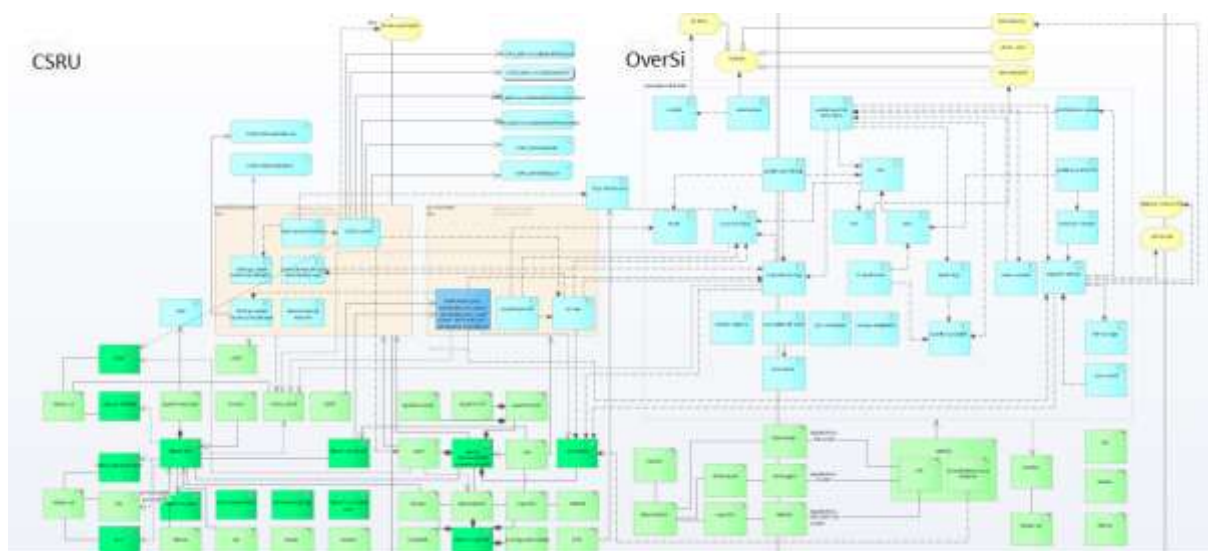


Obrázok 4: Synergia medzi IS CSRÚ a CIP

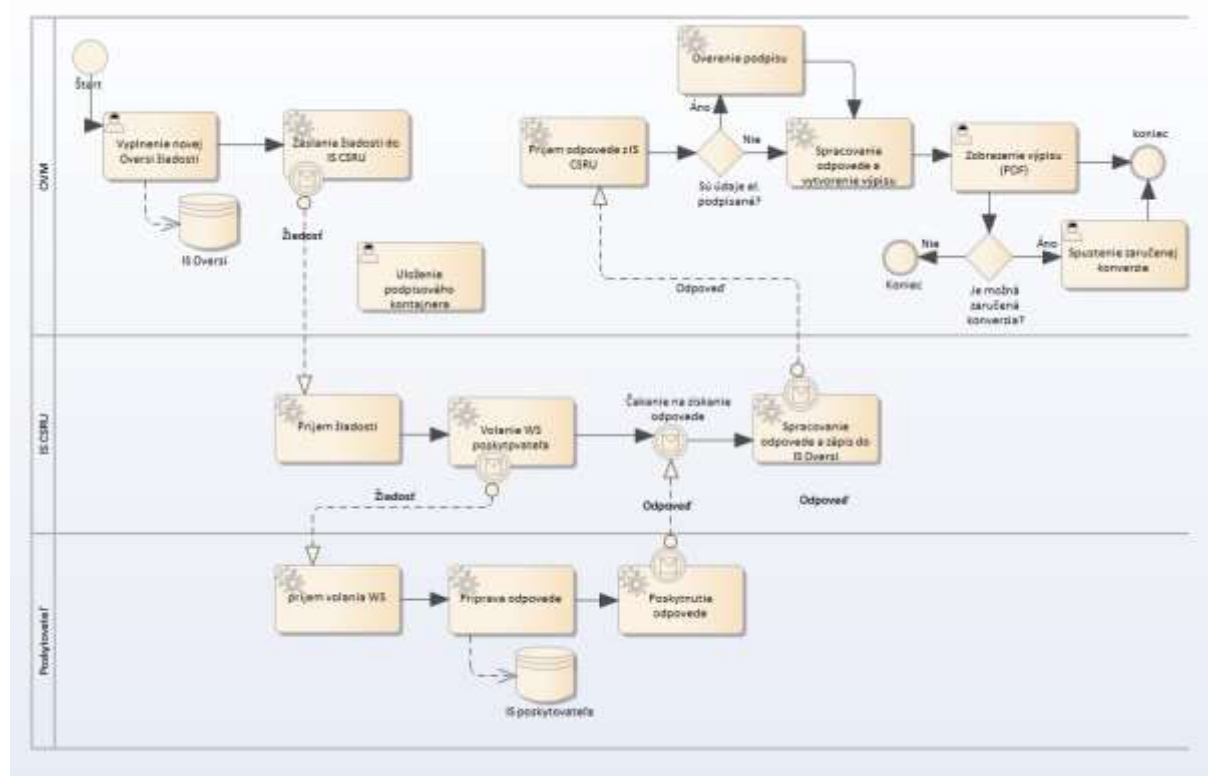
Tabuľka: legenda k obrázku 3 a 4

Názov modulu	Popis
IS CSRÚ	Centrálny modul procesnej integrácie a integrácie údajov
Portál Oversi	Portálová aplikácia pre používateľov orgánov verejnej moci pre žiadanie a získavanie údajov vo forme výpisov (potvrdení)
Web prístup	Zabezpečuje prístup zamestnancom OVM (úradníkom) k štruktúrovaným dátam objektov evidencie (OE). Funkcionalita modulu Web prístupu zahŕňa: - vytvorenie a aktualizácia zoznamov údajov VS na základe pripravených datasetov, ktoré bude obsahovať minimálne informácie o: - štruktúre údajov prístupného na základe prístupových práv OVM a roly používateľov - formátoch zobrazenia, - konfigurovanie rozhrania pre prístup k údajom VS, - spracovanie asynchrónnych požiadaviek (orchestrácia na zabezpečenie spustenie procesu, ktorý bude sledovať stav vybavenia požiadavky a výsledok spracovania uloží do úložiska vybavených požiadaviek - výber a následné poskytnutie údajov VS zo zoznamu údajov dostupných prostredníctvom CIP v PDF a XML formáte - Poskytuje prístup správcovi IS CSRÚ k OE.
Obslužná zóna	poskytuje komunikáciu obsluhu s prostredím CIP, s pokrytím oblastí: - Tvorby a správy požiadaviek na údaje s automatizáciou tvorby podkladov pre nové integrácie - Monitoringu a reportingu využitia dátovej integrácie a kvality údajov

	Nahlasovania incidentov služieb spracovávajúcich požiadavky
Podporné služby	Zabezpečuje množinu služieb (servisov) jednak pre poskytovateľov a konzumentov údajov ale taktiež množinu servisov pre interné funkčné moduly CIP ako je obslužná zóna. Podporné služby CIP budú zahŕňať nasledovné služby pre poskytovateľov a konzumentov údajov : - zápisová služba pre komunikáciu zdrojového a referenčného registra - služba anonymizácie dát a jej rozhrania na Portál otvorených údajov - služba na vyhľadávanie v registroch CIP Modul podporných služieb pre obslužnú zónu bude zahŕňať nasledovné služby: - Poskytovanie log údajov pre modul Obslužná zóna - Poskytovanie údajov o stavoch spracovania požiadaviek pre modul Obslužná zóna - Automatické hlásenie incidentov Modul bude taktiež poskytovať funkcionality reportingu pre všetky ostatné moduly
PaaS pre manažment údajov	Modul PaaS pre manažment údajov nadväzuje na existujúcu vládnu cloudovú službu a to konkrétne službu, ktorá je v katalógu služieb VC. Poskytovanie základnej funkčnosti platformy manažmentu údajov v rozsahu licencie "Talend MDM Platform" vo vládnom cloude. Služba rozširuje funkcionality existujúcej služby nasledujúcim spôsobom: 1/ Administrátorské služby k platforme manažmentu údajov: - monitorovanie vykonávania úloh a procesov, - monitoring volania a odoziev webových služieb, - monitoring runtime a virtuálnych serverov, - monitoring stavov nasadených služieb, - monitoring chýb jednotlivých prostredí. 2/ Služby release manažmentu zahŕňajúce prenos služieb, procesov spracovania, kontextových nastavení a príslušných závislostí medzi jednotlivými prostrediami platformy manažmentu údajov vo vládnom cloude, 3/ Predkonfigurované volania služieb Modulu procesnej integrácie a integrácie údajov (IS CSRU).
Distribúcia údajov	Poskytuje aplikačnú službu pre priamy „push model“ distribúcie údajov a koncovú službu Distribúcia údajov. Táto služba bude používaná pre referenčné údaje, základné číselníky a ostatné objekty evidencie, pre ktoré budú registrovaní konzumenti požadujúci distribúciu zmenených údajov.
IS CSRU Admin portál	Administratívny portál pre správu (administráciu) IS CSRU
Data Steward konzola	GUI aplikácia pre riadenie dátovej kvality
IAM modul (ÚPVS)	ÚPVS modul pre správu a riadenie prístupov – portál OverSi ho využíva pre sprístupnenie prihlasovania používateľov prostredníctvom eID
Overovač el. podpisov (ÚPVS)	Modul pre overovanie elektronických podpisov – portál OverSi ho využíva pre overovanie el. podpísaných údajov Dodávateľov
IS Dodávateľ	IS Dodávateľa, ktorý pre IS CSRU poskytuje údaje
Konzument	Konzument údajov napojený na IS CSRU prostredníctvom štandardných G2G služieb (WS)



Obrázok 5: Detailná aplikačná úroveň služieb v systéme IS CSRU a portálovej aplikácie OverSi



Obrázok 6: Procesný diagram popisuje tok spracovania žiadosti zadávaných prostredníctvom portálu OverSi

Aplikačná Architektúra IS CSRU je postavená na základnom technologickom rámci, ktorý pozostáva z modulov systému Talend Software doplnených o moduly vyvíjané, alebo upravované pre špecifické účely IS CSRU a CIP.

Referencované dokumentácie tvoria prílohu č. 10 súťažných podkladov Verejného obstarávania.

4.4 IS CSRU – TECHNOLOGICKÉ KOMPONENTY

Riešenie CSRU a CIP je navrhnuté na báze trojúrovňového modelu sieťovej architektúry totožnej so stávajúcou verziou. Vo virtualizačnom prostredí vládneho cloudu gCloud bude vytvorená architektúra prostredníctvom nasledujúcich troch oddelených sieťových vrstiev:

- Vrstva DMZ (Front-end)
- Vrstva 2 AP Aplikačná
- Vrstva 3 DB Databázová

Sieťové prostredia pre DMZ (Front-End), to znamená aplikačné a databázové prostredie je tvorené a konfigurované separátnou dedikovanou pridelenou VLAN-ou v orchestračnom nástroji pre celkovú správu IaaS gCloud prostredia. Medzi jednotlivými sieťovými vrstvami sú implementované na úrovni centralizovaného firewall zariadenia, bezpečnostné komunikačné pravidlá.

Aplikačná komunikácia je riadená a kontrolovaná na úrovni služby pre TCP/UDP komunikáciu, to znamená, na dedikovanom porte pre každý server alebo volanú službu pre konkrétne prostredie. Možná bezpečná komunikácia povolená iba medzi jednotlivými vzájomne susediacimi vrstvami siete, ale iba v rámci rovnakého prostredia. Komunikácia o vrstvu vyššie v rámci prostredia nie je možná. Každé aplikačné prostredie CIP je tvorené ako samostatná oddelená sieť. Medzi aplikačnými prostrediami CIP Vývojové, Testovacie a Produkčné nie je možná akákoľvek TCP/IP komunikácia. Z uvedeného bezpečnostného dôvodu musí mať každé aplikačné prostredie svoju vlastnú dedikovanú DMZ-ku (Front-End) zónu.

Z dedikovanej aplikačnej DMZ (Front-End) vrstvy je možné komunikovať smerom do externých sietí, ako aj medzi jednotlivými aplikačnými prostrediami CIP. Interná DMZ (Front-End) pozostáva z prístupovej aplikačnej vrstvy a dvoch interných aplikačných IP segmentov, tzn. dedikovanou VLAN-ou pre aplikačné plus prezentačné systémy a druhou dedikovanou VLAN-ou určenej len pre backend-ové databázové systémy. TCP/IP komunikácia je riadená a kontrolovaná prostredníctvom bezpečnostných pravidiel implementovaných na centrálnych firewall zariadeniach. Aplikačné systémy majú povolenú komunikáciu pre databázové systémy podľa definovanej tabuľky a konkrétnej volanej služby a to len z aplikačného prostredia. DMZ (Front-End) vrstva môže komunikovať smerom do vnútra len na konkrétnu aplikačnú vrstvu pre dané aplikačné prostredie.

Súčasťou siete je možnosť prihlásenia sa do externej Out-of-Band Management siete (jedná sa o VPN pripojenie). V tejto sieti majú povolenú TCP/IP komunikáciu všetci oprávnení administrátori prostredia pre CIP. Každému používateľovi je pridelené vlastné meno a heslo na prístup do Out-of-Band Management siete, ale až na základe schválenia prostredníctvom služby CSP.

Vzdialený prístup na Out-of-band manažment sieť je riešený prostredníctvom zabezpečeného šifrovaného IPsec tunela. Pre uvedenú komunikáciu je vybudovaná špeciálna IPsec VPN-ka prostredníctvom klienta, v správe pre celé prostredie IaaS GCloud.

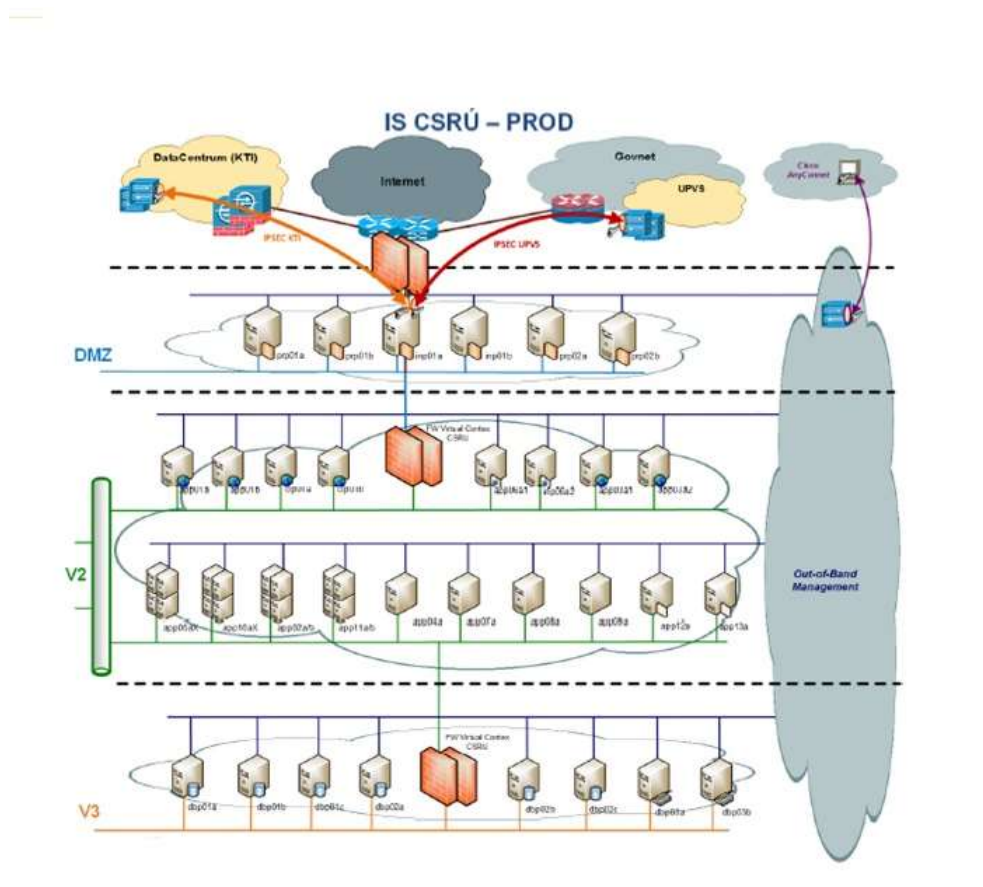
Všetky aplikačné a databázové systémy využívajú na komunikáciu proxy servery, tzn. nikdy nekomunikujú priamo a taktiež routy v rámci IPSEC nie sú statické. Na všetkých systémoch v rámci komunikácie s vnútorným a vonkajším svetom je nasadený preklad adres NAT, taktiež v rámci IPsec.

Použitý systémový softvér v IS CSRÚ a CIP:

ID	Produkt	Licencia	Model licencovania	Platená alternatíva
1	CentOS 7.9 x64	Operačný systém poskytnutý z ponuky Vládneho cloudu. Každý balík a súčasť systému je zastrešený vlastnou licenciou.	GPLv2	Red Hat Enterprise Linux
2	Oracle MySQL Database 5.7 a 8.0	Oracle MySQL server Enterprise Edition	platená	N/A
3	Apache HTTP server	Apache License 2.0	open source	N/A, len iná alternatíva ako Wildfly, Tomcat a podobne
4	Apache Kafka	Apache License 2.0	open source	Tanzu RabbitMQ alebo cloud riešenia
5	Apache ZooKeeper	Apache License 2.0	open source	N/A, len cloud riešenia
7	Kubernetes cluster (Rancher RKE)	Apache License 2.0	open source	Premium support / Red Hat OpenShift
8	Apache Superset	MIT License X11	open source	N/A
9	Metabase	AGPL od Free Software Foundation	open source	Metabase Pro / Metabase Enterprise
10	PostgreSQL 11.0 Database	PostgreSQL license	open source	EDB PostgreSQL
11	GitLab	MIT License	open source	N/A
12	Nexus Repository OSS	MIT License	open source	Nexus Repository Pro
13	Grafana	AGPLv3	open source	Grafana Enterprise
14	Keycloak	Apache License 2.0	open source	Okta / Auth0
15	MariaDB	GPLv2 / LGPL	open source	Oracle MySQL
16	TALEND	Data Services Platform 5 users – 4 ks ESB prod runtime – 2 ks ESB non – prod runtime – 3 ks	platená	N/A

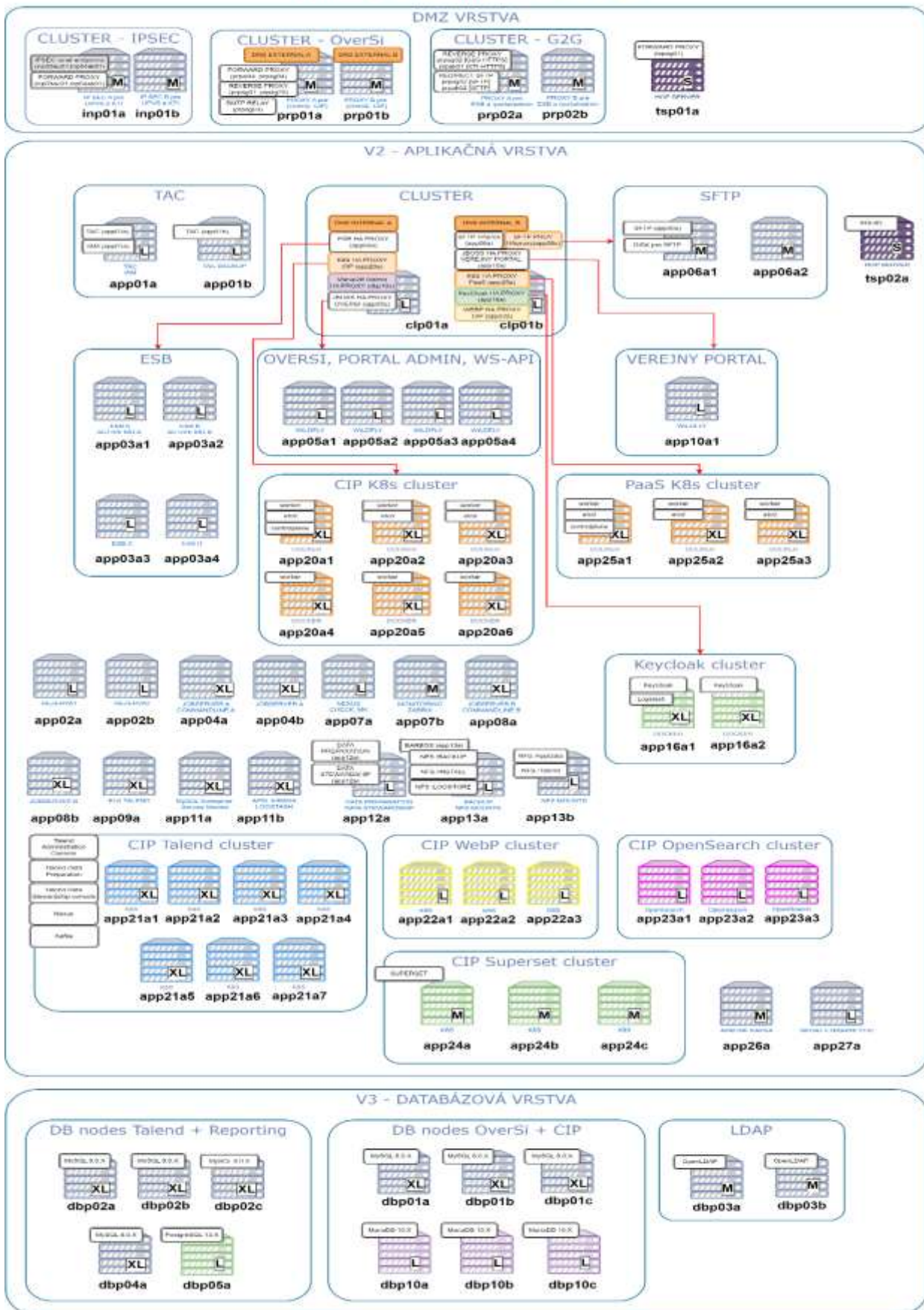
Infraštruktúra IS CSRU

Produkčné a testovacie prostredia IS CSRU sú umiestnené v dátovom centre Ministerstva vnútra SR. Serverová a databázová časť infraštruktúry IS CSRU je poskytovaná ako služba vládneho cloudu. Nasledujúci obrázok znázorňuje, z akých systémov (častí) sú jednotlivé prevádzky vyskladané, do akej VLAN sú jednotlivé časti prevádzok zapojené a ako medzi sebou jednotlivé časti komunikujú:



Obrázok 7: Kompletný landscape produkčného prostredia IS CSRÚ (CIP)

Landscape IS CSRÚ pre CIP PROD



Obrázok 8: Topológia pre GCloud Produkčné prostredie

#	Hostname	Účel pre IS CSRÚ	Typ OS
11	app01a	TAC node A, IAM	CentOS
12	app01b	TAC node B	CentOS
13	app02a	Talend MDM Portal	CentOS
14	app02b	Talend DQ Portal	CentOS
15	app03a1	Talend ESB A, ActiveMQ A	CentOS
16	app03a2	Talend ESB B, ActiveMQ B	CentOS
17	app03a3	Talend ESB C	CentOS
18	app03a4	Talend ESB D	CentOS
19	app04a	Talend JobServer A, CommandLine A	CentOS
20	app04b	Talend JobServer A	CentOS
21	app05a1	WildFly HA node A	CentOS
22	app05a2	WildFly HA node B	CentOS
23	app05a3	WildFly HA node C	CentOS
24	app05a4	WildFly HA node D	CentOS
29	app08a	Talend JobServer B, CommandLine B	CentOS
30	app08b	Talend JobServer B	CentOS
31	app09a	Talend LOGSTASH, KIBANA	CentOS
32	app10a1	WildFly HA node A, Verejný portál	CentOS
33	app11a	MEMCACHE, Verejný portál	CentOS
34	app11b	Elastic Search, Kibana	CentOS
35	app12a	Talend Data Preparation, Data Stewardship	CentOS
38	app16a1	KeyCloak cluster (standalone HA)	CentOS
39	app16a2	KeyCloak cluster (standalone HA)	CentOS
40	app20a1	Kubernetes Cluster CIP	CentOS
41	app20a2	Kubernetes Cluster CIP	CentOS
42	app20a3	Kubernetes Cluster CIP	CentOS
46	app20a4	Kubernetes Cluster CIP	CentOS
47	app20a5	Kubernetes Cluster CIP	CentOS
48	app20a6	Kubernetes Cluster CIP	CentOS
46	app21a1	Docker Talend CIP	CentOS
47	app21a2	Docker Talend CIP	CentOS
48	app21a3	Docker Talend CIP	CentOS
49	app21a4	Docker Talend CIP	CentOS
50	app21a5	Docker Talend CIP	CentOS
51	app21a6	Docker Talend CIP	CentOS
52	app21a7	Docker Talend CIP	CentOS
53	app22a1	WildFly Web prístup CIP	CentOS
54	app22a2	WildFly Web prístup CIP	CentOS
55	app22a3	WildFly Web prístup CIP	CentOS
56	app23a1	ELK cluster CIP Kibana	CentOS
57	app23a2	ELK cluster CIP	CentOS
58	app23a3	ELK cluster CIP	CentOS
59	app24a	BI APP SUPERSET CIP	CentOS
60	app24b	BI APP SUPERSET CIP	CentOS
61	app24c	BI APP SUPERSET CIP	CentOS
62	app25a1	Kubernetes Cluster PaaS	CentOS
63	app25a2	Kubernetes Cluster PaaS	CentOS
64	app25a3	Kubernetes Cluster PaaS	CentOS
65	app26a	Apache Kafka	CentOS
66	app27a	Neo4j+Graphylytic	CentOS

Obrázok 9: Špecifikácia VM Produkčné prostredie - L2 podpora dodávateľ

#	Hostname	Účel pre IS CSRÚ	Typ OS
12	apt01a	TAC node A, IAM	CentOS
13	apt01b	TAC node B	CentOS
14	apt03a1	Talend ESB A, ActiveMQ A	CentOS
15	apt03a2	Talend ESB B, ActiveMQ B	CentOS
16	apt03a3	Talend ESB C	CentOS
17	apt03a4	Talend ESB D	CentOS
18	apt04a	Talend JobServer A, CommandLine A	CentOS
19	apt04b	Talend JobServer A	CentOS
20	apt05a1	WildFly HA node A	CentOS
21	apt05a2	WildFly HA node B	CentOS
26	apt08a	Talend JobServer B, CommandLine B	CentOS
27	apt08b	Talend JobServer B	CentOS
28	apt09a	Talend LOGSTASH, KIBANA	CentOS
29	apt10a1	WildFly HA node A, Verejný portál	CentOS
30	apt11a	MySQL Ent. Service Manager	CentOS
31	apt11b	Elastic Search, Kibana, APM	CentOS
32	apt12a	Talend Data Preparation, Data Stewardship	CentOS
34	apt16a1	KeyCloak cluster (standalone HA)	CentOS
35	apt16a2	KeyCloak cluster (standalone HA)	CentOS
36	apt17a	Git Multi-Tennace	CentOS
37	apt18a	Gitlab + Gitlab CI	CentOS
38	apt19a	Nexus + Gitlab CI	CentOS
39	apt20a1	Kubernetes Cluster CIP	CentOS
40	apt20a2	Kubernetes Cluster CIP	CentOS
41	apt20a3	Kubernetes Cluster CIP	CentOS
42	apt20a4	Kubernetes Cluster CIP	CentOS
43	apt21a1	Docker Talend CIP	CentOS
44	apt21a2	Docker Talend CIP	CentOS
45	apt21a3	Docker Talend CIP	CentOS
46	apt21a4	Docker Talend CIP	CentOS
47	apt21a5	Docker Talend CIP	CentOS
48	apt22a1	WildFly Web prístup CIP	CentOS
49	apt22a2	WildFly Web prístup CIP	CentOS
50	apt22a3	WildFly Web prístup CIP	CentOS
51	apt23a1	ELK cluster CIP	CentOS
52	apt23a2	ELK cluster CIP	CentOS
53	apt23a3	ELK cluster CIP	CentOS
54	apt24a	BI APP SUPERSET	CentOS
55	apt24b	BI APP SUPERSET	CentOS
56	apt24c	BI APP SUPERSET	CentOS
57	apt25a1	Kubernetes Cluster PaaS	CentOS
58	apt25a2	Kubernetes Cluster PaaS	CentOS
59	apt25a3	Kubernetes Cluster PaaS	CentOS
60	apt26a	Apache Kafka	CentOS
61	apt27a	Neo4j+Graphylytic	CentOS

Obrázok 10: Špecifikácia VM Testovacie prostredie - L2 podpora dodávateľ

#	Hostname	Účel pre IS CSRÚ	Typ OS
1	prd01a	Proxy A, IS CSRÚ	CentOS
2	prd01b	Proxy B, IS CSRÚ	CentOS
3	prd02a	Proxy A, Verejný portál	CentOS
4	prd02b	Proxy B, Verejný portál	CentOS
5	tsd01a	HOP server	CentOS
6	tsd02a	HOP server	CentOS
7	cld01a	Cluster server pre HA služby aplikácii	CentOS
8	cld01b	Cluster server pre HA služby aplikácii	CentOS
9	apd01a	TAC node A, IAM	CentOS
10	apd02a	Talend MDM Portal	CentOS
11	apd03a1	Talend ESB A, ActiveMQ A	CentOS
12	apd03a2	Talend ESB B, ActiveMQ B	CentOS
13	apd04a	Talend JobServer A, CommandLine A	CentOS
14	apd04b	Talend JobServer B	CentOS
15	apd05a1	WildFly HA node A	CentOS
16	apd05a2	WildFly HA node B	CentOS
17	apd06a1	SFTP node A	CentOS
18	apd07a	SVN, NEXUS, NAGIOS	CentOS
19	apd08a	Talend JobServer B, CommandLine B	CentOS
20	apd08b	Talend JobServer B	CentOS
21	apd09a	Talend LOGSTASH, KIBANA	CentOS
22	apd10a1	WildFly HA node A, Verejný portál	CentOS
23	apd11a	NEXUS, Gitlab Runner, Docker	CentOS
24	apd11b	Elastic Search, Verejný portál	CentOS
25	apd12a	Talend Data Preparation, Data Stewardship	CentOS
26	apd13a	Backup + NFS mounts	CentOS
27	apd14a	GITLAB, MAVEN	CentOS
28	apd15a	Gitlab Runner, Docker	CentOS
29	apd16a	Jenkins, Docker	CentOS
30	apd20a1	Kubernetes Cluster CIP	CentOS
31	apd20a2	Kubernetes Cluster CIP	CentOS
32	apd20a3	Kubernetes Cluster CIP	CentOS
33	apd20a4	Kubernetes Cluster CIP	CentOS
34	apd21a1	Docker Talend CIP	CentOS
35	apd21a2	Docker Talend CIP	CentOS
36	apd21a3	Docker Talend CIP	CentOS
37	apd21a4	Docker Talend CIP	CentOS
38	apd21a5	Docker Talend CIP	CentOS
39	apd22a1	WildFly Web prístup CIP	CentOS
40	apd22a2	WildFly Web prístup CIP	CentOS
41	apd22a3	WildFly Web prístup CIP	CentOS
42	apd23a1	ELK cluster CIP	CentOS
43	apd23a2	ELK cluster CIP	CentOS
44	apd23a3	ELK cluster CIP	CentOS
45	apd24a	BI APP SUPERSET	CentOS
46	apd24b	BI APP SUPERSET	CentOS
47	apd24c	BI APP SUPERSET	CentOS
49	apd26a	Gitlab Runner, Docker	CentOS
49	apd27a	Neo4j+Graphylytic	CentOS
50	dbd01a	MySQL 5.7.X	CentOS
51	dbd10a	Maria 10.X.X	CentOS
52	dbd02a	MySQL 8.0.X	CentOS
53	dbd04a	MySQL 8.0.X	CentOS
54	dbd03a	OpenLDAP	CentOS
55	dbd05a	PostgreSQL	CentOS
56	dbd06a	MySQL 5.7.X	CentOS

Obrázok 11: Špecifikácia VM DEV prostredie – plná správa a podpora dodávateľ

Príloha č. 2 Zmluvy - Dohoda o úrovni poskytovaných služieb (SLA)

Obsah

1.	Slovník pojmov	2
2.	Rozsah Služieb prevádzky	6
3.	Biznis služba	7
4.	Podrobnosti o prevádzkovaných službách	8
4.1	Čas a miesto poskytovania služby	8
5.	Zodpovednosť Dodávateľa a Objednávateľa	8
6.	Ciele služieb	8
6.1	Všeobecne	8
6.2	Požiadavka/service request – Resolution	9
6.3	Incident /incident- Resolution	10
6.4	Matica priority	10
6.5	Dopad	10
6.6	Naliehavosť	11
6.7	Dostupnosť a spoľahlivosť	11
6.8	Zadávanie Incidentov L3 podpory Objednávateľom	11
7.	Prerušenie prevádzky služieb	12
7.1	Plánovaná odstávka služby – pravidelná	12
7.2	Mimoriadna - neplánovaná odstávka	12
7.3	Profylaxia	13
8.	Kontinuita a bezpečnosť IT služieb	13
9.	Service reporting and reviewing – kontrola služieb	13
10.	Kontaktné body a eskalácia	15

1. Slovník pojmov

POJEM	DEFINÍCIA
Doba obnovy služby	Doba, ktorá uplynie od prevzatia udalosti na vyriešenie až po obnovu prevádzky služby.
Doba podpory služby	Charakterizuje čas, v ktorom je poskytovaná podpora koncových používateľov danej služby cez jednotné kontaktné miesto - Service Desk.
Dopad	Miera vplyvu Incidentu, problému alebo zmeny na procesy organizácie dodávateľa a/alebo používateľa služieb. Dopad sa často zakladá na tom, ako budú ovplyvnené úrovne služieb. Dopad a naliehavosť sa používajú pri určovaní priority. Z angl. Impact.
Katalóg služieb	Aktuálny a schválený zoznam služieb, ktorý je umiestnený medzi platnými dokumentami.
Katalóg požiadaviek	Zoznam schválených požiadaviek, ktoré môžu byť spracované a riešené procesom Manažment žiadosti o službu. Tieto požiadavky nevyžadujú podanie žiadosti na zmenu ani schválenie Manažmentom zmien.
Kategória incidentu	Identifikácia oblasti resp. komponentu, ktoré boli postihnuté Incidentom respektíve spôsobili Incident, alebo ktorých sa daný Incident týka. Účelom je pre danú kategóriu Incidentu zvoliť vhodné riešenie alebo nájsť vhodnú riešiteľskú skupinu.
Kľúčový identifikátor výkonnosti (KPI)	Kľúčový identifikátor výkonnosti – parameter procesu, ktorého meraním a vyhodnocovaním je možné posúdiť kvalitu procesu (teda jeho výkonnosť, účinnosť a efektivitu). Z angl. Key Performance Indicator. Príklad: doba vyriešenia Incidentu, počet vyriešených Incidentov v čase a i.
Konfiguračná položka (CI)	Je to komponent služby, pri ktorom je z hľadiska prevádzky služby dôležité sledovať jeho atribúty, väzby na iné CI a jeho aktuálny stav. Celý životný cyklus konfiguračnej položky je riadený procesom Manažment konfigurácií. Z angl. Configuration Item.
L1 úroveň podpory	L1 úroveň podpory požiadavku prijme, kategorizuje a pokračuje v jej sledovaní, kým sa nevyrieši. Táto úroveň taktiež rieši

	najčastejšie a rutinne riešené požiadavky, žiadosti o službu a Incidenty. ServiceDesk, nástroj pre evidenciu a správu tiketov poskytuje NASES. Tato úroveň je pokrytá tímami NASES a MIRRI a nie je predmetom tejto zmluvy.
L2 úroveň podpory	L2 úroveň podpory pozostáva z IT špecialistov na softvér, sieť a databázu a rieši tikety zložitej povahy, najmä ak riešenie nie je dostupné v databáze znalostí pre L1 úroveň. Tuto úroveň podpory zastrešuje NASES v súčinnosti Dodávateľom v dohodnutom rozsahu.
L3 úroveň podpory	L3 úroveň podpory pozostáva z tímu IT špecialistov s hlbokými odbornými znalosťami a programovacími schopnosťami. Tato úroveň podpory je primárnym účelom zmluvy, kde sa požaduje dodávka týchto služieb v plnom rozsahu od tretej strany (Dodávateľ), vrátane rozvojových služieb.
Náhradné riešenie	Spôsob riešenia, ktorý dokáže buď dočasne alebo trvalo eliminovať nepriaznivý dopad Incidentu, alebo znížiť následky výpadku služby a kde fixné riešenie nie je k dispozícii. Toto riešenie neodstraňuje príčinu výpadku a preto sa táto príčina môže zopakovať. Z angl. Work-around.
Priorita	Kategória, ktorá určuje relatívnu dôležitosť Incidentu, problému, alebo zmeny. Priorita sa určuje na základe určenia dopadu a kritickosti služby a identifikuje potrebný čas odozvy alebo riešenia Incidentu, problému príp. zmeny, alebo aj iné aspekty riešenia udalosti ako sú riešiteľská skupina, požadované zdroje na riešenie udalosti a pod.
Schvaľovacia komisia zmien (CAB)	Zbor viacerých posudzovateľov a schvaľovateľov zmien, ktorý je zložený tak, aby bola zmena posúdená zo všetkých potrebných hľadísk najmä technického hľadiska a hľadiska rizík a vplyvu na prevádzku služby. Počet členov CAB nie je obmedzený, ale minimálne by mali zmenu schvaľovať 4 členovia. Z angl. Change advisory board.
Schvaľovacia komisia núdzových zmien (ECAB)	Zbor posudzovateľov a schvaľovateľov pre núdzové zmeny, pri ktorých je rýchlosť riešenia rozhodujúcim faktorom. Maximálny počet členov je preto obmedzený na 5 členov. Z angl. Emergency change advisory board.
Biznis Služba	Schválená a dodávaná funkcionálna, podľa aktuálneho katalógu služieb.

Známa chyba	Identifikovaná základná príčina Incidentu alebo problému a definované riešenie na odstránenie tejto príčiny.
Databáza známych chýb (KEDB)	Databáza , ktorá obsahuje záznamy všetkých známych chýb, ich detailov a k nim nájdené náhradné alebo fixné riešenie. Z angl. Known Error Database.
Systém pre správu požiadaviek	je elektronický informačný systém, ktorý slúži na (i) zaznamenávanie, správu a informovanie o vybavení akýchkoľvek požiadaviek a to najmä Incidentov, Servisných požiadaviek, Problémov a Požiadaviek na zmenu; a (ii) meranie úrovne poskytovaných služieb.
Problém	znamená (i) príčinu Incidentu alebo (ii) predpoklad vzniku Incidentu.
Reakčná doba	je pre Dodávateľa stanovený čas, do ktorého zaháji prešetrenie nahláseného problému (po zaregistrovaní požiadavky v Systéme pre správu požiadaviek).
Monitoring	je elektronický systém pre monitorovanie prevádzky IS CSRU.
Úroveň spracovania požiadaviek alebo USP	predstavuje reakčnú dobu a dobu neutralizácie Incidentu dohodnutú medzi Zmluvnými stranami v tejto SLA v závislosti od kategórie Incidentu.
Doba neutralizácie Incidentu	znamená čas, do ktorého je Dodávateľ povinný zabezpečiť Neutralizáciu zaevidovaného Incidentu (nasledujúc po ukončení reakčnej doby), pričom táto doba končí potvrdením Objednávateľa o Neutralizácii Incidentu.
Incident	je akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušená funkčnosť ktoréhokoľvek IS CSRU prevádzkovaného Dodávateľom a kvalita poskytovaných služieb.
Bezpečnostný incident	je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Informačného systému, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy (Bezpečnostný incident môže ale aj nemusí prebiehať súčasne so Závažným incidentom alebo Kritickým incidentom).
Požiadavka	je každá požiadavka Objednávateľa adresovaná Dodávateľovi prostredníctvom Systému pre správu požiadaviek súvisiaca so Službami, a ktorá je vyslovene Objednávateľom označená za požiadavku.

Servisná požiadavka	je požiadavka Objednávateľa, na základe ktorej žiada Dodávateľa o vykonanie činnosti alebo zásahu, prípadne poskytnutie informácie týkajúcej sa IS CSRU alebo Služby.
Neutralizácia Incidentu	znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie IS CSRU formou náhradného (dočasného) riešenia alebo trvalého riešenia. Náhradné riešenie nesmie ovplyvniť funkčné požiadavky IS.
Kritický incident (A)	je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom IS CSRU ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo výpadkom časti IS CSRU, ktorá obmedzuje použitie IS CSRU v podstatnom rozsahu. Spôsobuje nedostupnosť alebo zásadné obmedzenie funkcionality systému.
Závažný incident (B)	je Incident, ktorý nie je Kritický incident, Nekritický incident ani Bezpečnostný incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie IS, jeho funkčností alebo služieb z hľadiska používateľa IS. Môže spôsobiť čiastočne obmedzenú funkcionality systému.
Nekritický incident (C)	je Incident, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí IS CSRU alebo jeho funkčnosti, pričom neobmedzuje používanie IS CSRU ako celku alebo jeho podstatných častí.
Doba vyriešenia	znamená čas od zaevidovania Servisnej požiadavky alebo Problému do potvrdenia vyriešenia Servisnej požiadavky a Problému Objednávateľom.
Prevádzkový poriadok	obsahuje súbor prevádzkových postupov pre riadenie prevádzky a aplikačnej podpory IS.
Prevádzková doba služby	Charakterizuje časové rozpätie, počas ktorého je garantovaná dostupnosť služby na dohodnutej úrovni pre koncového používateľa.
Základné časové pokrytie	je čas, v ktorom musí byť Biznis služba dostupný pre používateľa.
Servisné okno	je časový interval vyplývajúci z prevádzkových hodín počas ktorého Dodávateľ vykonáva potrebné opravy, údržbu a aktualizácie IS.
Vlastník IT služby	Rola na strane Dodávateľa zodpovedná za dodávku IT služby, ktorá je predmetom tejto SLA.

Manažér IT služby (SLM)	Manažér na strane Dodávateľa zodpovedný za riadenie kompletného životného cyklu IT služby, ktorá je predmetom tejto SLA. Zodpovedný za vytvorenie dohôd o úrovni IT služieb a zabezpečenie ich dodržiavania. Zodpovedný za komunikáciu, vyhodnocovanie, monitoring a reporting úrovne IT služby.
Vlastník Biznis služby	Rola na strane Objednávateľa, zodpovedná za Biznis službu.
Objednávateľ IT služby	Rola na strane Objednávateľa, prijímateľ IT služby dodanej na dohodnutej úrovni SLA od Dodávateľa, schopná posúdiť KPI IT služby, ktorá je predmetom tejto SLA.
Používateľ	Rola na strane Objednávateľa, priamo využívajúca časť alebo celú Biznis službu, tvoriacu predmet tejto SLA.

2. Rozsah Služieb prevádzky

1) Podľa čl. III ods. 2 písm. a) Zmluvy hlavnými cieľmi sú, aby boli zabezpečené:

- a) servis, údržba a prevádzka Informačného systému v rozsahu podľa Prílohy č. 2 Zmluvy,
- b) podpora pri výkone systémových a užívateľských testov a odstraňovaní zistených Incidentov,
- c) podpora pri odstraňovaní zistených problémov a Incidentov v Prevádzkových prostrediach Informačných systémov Objednávateľa,
- d) odborná podpora v prípade havarijných stavov a problémov v Informačnom systéme,
- e) drobné zmeny a úpravy Informačného systému, na zabezpečenia prevádzkyschopnosti a správnej funkcionality Informačného systému, v rozsahu 60 Človekodní za rok, ktorých obsah bude definovaný po dohode Zmluvných strán formou písomných Požiadaviek Objednávateľa,
- f) konfigurácia a nasadenie funkcionality alebo akéhokoľvek iného rozšírenia IS CSRU, vrátane zmeny príslušných nastavení po úprave Informačného systému
- g) konzultačné služby spojené s prevádzkou,
- h) konzultačné služby v oblasti informačných technológií,
- i) školenie členov projektových tímov Objednávateľa na pracoviskách Objednávateľa,
- j) spracovanie analýzy funkčných a technologických požiadaviek na nové aplikácie alebo zmenu aplikácií informačného systému podľa platných štandardov Objednávateľa,
- k) podpora pri implementácii a rozvoji metodík a štandardov Objednávateľa,
- l) príprava a vykonanie komponentových, integračných a výkonnostných testov podľa štandardov Objednávateľa vrátane odstránenia nimi zistených Incidentov,
- m) poskytovanie Služieb prevádzky dočasnej systémovej a aplikačnej L2 podpory.

3. Biznis služba

1) Dodávateľ realizuje pre Objednávateľa Služby prevádzky v rozsahu a kvalite ako sú zadefinované v Zmluve tak, aby mohol Objednávateľ vykonávať Biznis službu, t.j. IS CSRU, ktorý je integračnou aplikáciou realizovanou na platforme Talend, ktorá umožňuje OVM spoľahlivo pristupovať k referenčným údajom od iných OVM a zabezpečuje tak realizáciu princípu „jedenkrát a dosť“. Procesy IS CSRU implementujú šesť služieb nad objektami evidencie (vrátane údajov z referenčných registrov a základných číselníkov), ku ktorým pristupujú na základe pravidiel odvodených zo zákonov, resp. iných právnych predpisov.

2) Špecifikácia Biznis služby:

Služba IS CSRU	Popis
Poskytovanie konsolidovaných údajov o subjekte	OVM získa údaje obsiahnuté v IS CSRU, pričom si ich môže prezerať alebo získať. Na základe výberu údajov skúmaného subjektu (FO/PO) poskytne služba vybrané dáta alternatívne vo forme výstupu na portáli.
Zápis údajov do IS CSRU	Služba poskytne OVM, zápis jeho referenčných údajov do IS CSRU za účelom ich vzájomnej synchronizácie a odstránenia ich nekonzistencie, vrátane zmeny a vymazania údajov.
Poskytnutie údajov z IS CSRU na synchronizáciu	OVM získa z IS CSRU elektronický výstup vo forme požadovaných konsolidovaných referenčných údajov na overenie súladu referenčných údajov evidovaných vo svojom ISVS s referenčnými údajmi v referenčných registroch.
Poskytnutie výpisu o kontrole kvality referencovaných údajov voči referenčným údajom IS CSRU	OVM získa z IS CSRU elektronický výstup vo forme výpisu o kontrole vnútorných pravidiel referencovaných údajov voči referenčným údajom v referenčných registroch podľa definovaných pravidiel, a to výpis stotožnených referenčných údajov a výpis nesúladov s uvedením chybového kódu a označením dôvodu nesúladu, vrátane duplicit.
Asistované poskytnutie výpisu o kontrole kvality referencovaných údajov voči referenčným údajom IS CSRU	OVM získa z IS CSRU elektronický výstup vo forme výpisu o kontrole vnútorných pravidiel referencovaných údajov voči referenčným údajom v referenčných registroch podľa definovaných pravidiel, a to výpis stotožnených referenčných údajov a výpis nesúladov s uvedením chybového kódu a označením dôvodu nesúladu, vrátane duplicit v režime asistovaného potvrdzovania navrhnutého stotožnenia.
Notifikácia o zmene údajov	OVM, ktorý konzumuje údaje z IS CSRU bude notifikovaný o zmene referenčných údajov.

3) Portál OverSi.gov.sk

Pre OVM, ktoré nedisponujú priamou integráciou na IS CSRU je k dispozícii technické riešenie portálu OverSi. Portál je umiestnený na adrese oversi.gov.sk. Portálová aplikácia pre používateľov orgánov verejnej moci umožňuje žiadanie a získavanie údajov vo forme výpisov (potvrdení). Prístupovať do portálu môžu všetci zamestnanci verejnej správy, ktorí majú zákonný nárok overovať si skutočnosti v zmysle zákona č. 177/2018 Z.z. o niektorých opatreniach na znižovanie administratívnej záťaže využívaním informačných systémov verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon proti byrokracii) v znení neskorších predpisov.

Prevádzková doba služby dostupná pre používateľa	9 hodín	Od 08:00 do 17:00 hod. počas pracovných dní
---	---------	---

4. Podrobnosti o prevádzkovaných službách

4.1 Čas a miesto poskytovania služby

	Miesto (miesta), odkiaľ sa očakáva poskytovanie služby	Bratislava		Iné	
		Od	Do	Od	Do
Bežné pracovné dni		8:00	17:00		
Podpora na telefóne		8:00	17:00		

5. Zodpovednosť Dodávateľa a Objednávateľa

Práva a povinnosti Dodávateľa a Objednávateľa, ako aj zodpovednosť za porušenie zmluvných povinností a náhrada škody sú upravené priamo v Zmluve, alebo sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi.

6. Ciele služieb

6.1 Všeobecne

- 1) Dodávateľ garantuje odstránenie všetkých (100%) Incidentov (odstránením sa rozumie aj workaround).

- 2) V prípade, že Dodávateľ nemôže riešiť Incident bez doplňujúcich informácií, je povinný si ich vyžiadať. Čas čakania na tieto informácie sa pritom nezapočítava do Doby vyriešenia alebo Doby neutralizácie incidentu.
- 3) Do reakčnej doby sa nezapočítava čas, kedy nie je možné zo strany Objednávateľa sprístupnenie IS CSRU za účelom odstránenia Incidentu.
- 4) Do Doby neutralizácie incidentu sa nezapočítava:
 - a) čas zdržania spôsobený nesprístupnením IS CSRU Objednávateľom za účelom odstránenia Incidentu alebo neposkytnutím súčinnosti Objednávateľom,
 - b) čas medzi vyriešením Incidentu a potvrdením Objednávateľa o neutralizácii Incidentu,
 - c) čas, kedy je riešenie na strane externého subjektu a nie je možné tento čas ovplyvniť individuálnou dohodou medzi ním a Dodávateľom (napr. Google, Apple),
 - d) čas potrebný na testovanie Objednávateľom v testovacom prostredí iba v prípade, ak Objednávateľ bude takéto testovanie požadovať,
 - e) čas potrebný na testovanie software Objednávateľom testovacom prostredí mobilných aplikácií iba v prípade, ak Objednávateľ bude toto požadovať.
- 5) Reakčná doba a Doba neutralizácie Incidentu plynú len počas prevádzkových hodín, t.j. počas pracovných dní v čase od 08.00 hod. do 17.00 hod. Počas sobôt, nedeľí alebo dní pracovného pokoja (sviatkov) príslušné doby neplynú, nezahŕňajú sa do vyššie uvedených servisných hodín.
- 6) Do Doby vyriešenia Servisnej požiadavky sa nezapočítava:
 - a) čas zdržania spôsobený nesprístupnením IS CSRU Objednávateľom alebo neposkytnutím súčinnosti Objednávateľom,
 - b) čas medzi vyriešením a potvrdením vyriešenia Servisnej požiadavky Objednávateľom.
- 7) Dostupnosť Biznis služby:
 - a) Pre jednotlivé IS CSRU je stanovená požiadavka na dostupnosť.
 - b) Obdobie vyhodnocovania dostupnosti je kalendárny mesiac. Do výpočtu dostupnosti sa započítava doba plynutia Kritického incidentu.

6.2 Požiadavka/service request – Resolution

Priorita/kategória požiadavky	Reakčná doba	Doba vyriešenia
Závažná	Do 1 hodiny počas pracovných dní 8:00 – 17:00	48 hodín

Nekritická	Do 4 hodín počas pracovných dní 8:00 – 17:00	Do 10 kalendárnych dní
------------	---	------------------------

6.3 Incident /incident- Resolution

Kategória	Priorita incidentu	Reakčná doba	Doba neutralizácie incidentu
Kritický/Bezpečnostný	A	Do 10 minút	Do 4 hodín
Závažný	B	Do 10 minút	Do 12 hodín
Nekritický	C	Do 10 minút	Do 10 dní

6.4 Matica priority

Dopad	Naliehavosť		
	Nízka	Stredná	Vysoká
Vysoký	B	A	A
Stredný	C	B	A
Nízky	C	C	B

6.5 Dopad

Dopad vystihuje mieru postihnutia, ktoré vzniklo incidentom

Dopad	Popis
Vysoký	Je postihnutá väčšina používateľov služby, službu nie je možné používať.
Stredný	Je postihnutý vysoký počet používateľov, službu je možné čiastočne používať, existuje náhradné riešenie.
Nízky	Je postihnutý nízky počet používateľov, sú postihnuté menej podstatné funkcionality služby, je k dispozícii náhradné riešenie.

6.6 Naliehavosť

Naliehavosť vystihuje mieru rýchlosti odstránenia Incidentu. Naliehavosť je daná kritickosťou systému resp. Služby.

Naliehavosť	Popis
Vysoká	Jedná sa o vysoko kritické služby a funkcionality, ktoré majú zásadný vplyv na fungovanie.
Stredná	Jedná sa o menej kritické služby a funkcionality, ktorých výpadok nespôsobí nefunkčnosť organizácie.
Nízka	Jedná sa o podporné služby a funkcionality, ktorých výpadok je možné nahradiť resp. Nemajú vplyv na fungovanie organizácie.

6.7 Dostupnosť a spoľahlivosť

Názov služby	Dostupnosť služby	Spoľahlivosť (MTBF) služby
IS CSRU Portál OverSi.gov.sk	99,4%	XY hodiny

Dostupnosť = $\frac{\text{Plánované servisné hodiny} - \text{Trvanie neplánovaných odstávok}}{\text{Plánované servisné hodiny}} \times 100\%$

6.8 Zadávanie Incidentov Objednávateľom

Spôsob informovania Dodávateľa o vzniknutých Incidentoch:

Kritický / Bezpečnostný – cez CA Service Desk a telefonicky na „hotline“ Dodávateľa.

Závažný / Nekritický – cez CA Service Desk

Informácie poskytnuté pri vytvorení Incidentu

Povinné:

- Názov chyby – popisujúci prejavovanie chyby
- Podrobný popis prejavovanej chyby
- Dátum a čas prejavovanej chyby a dĺžka jej trvania
- Oblasť / modul softwaru vykazujúca chybu

- e) Logy alebo link na súbor obsahujúci logy používateľa a aplikácie, ktoré sú relevantné (obsahujúce ERROR správy) z daného časového obdobia prejavovania sa chyby

Voliteľné, ak sú dostupné:

- a) Screenshoty obrazovky zobrazujúce problém / chybu
- b) Screenshoty chybovej obrazovky

7. Prerušenie prevádzky služieb

7.1 Plánovaná odstávka služby – pravidelná

- 1) Dodávateľ realizuje pravidelnú plánovanú odstávku v nižšie uvedených časoch, ktoré nie je možné prekročiť, inak vstupuje takáto služba do stavu Incidentu:

Prerušenie prevádzky – činnosť	Termín	Trvanie	Pozn.,
Pravidelná plánovaná odstávka	V 2. týždni v mesiaci, v noci, zvyčajne zo stredy na štvrtok	22:00 – 04:00	dopad na používateľov – služba nie je dostupná

- 2) Ak Dodávateľ v rámci vykonávanej odstávky zistí potrebu inej opravy/výmeny/údržby, vykoná takúto opravu/výmenu/údržbu v najbližšom plánovanom termíne Plánovanej pravidelnej odstávky, pokiaľ to neohrozí riadne fungovanie služby.
- 3) Pravidelná plánovaná odstávka, jej obsah je potrebné dohodnúť zmluvnými stranami minimálne 4 týždne pred pravidelnou plánovanou odstávkou. Minimálne 1 týždeň pred odstávkou je potrebné informovať dotknutých používateľov a zainteresované strany.

7.2 Mimoriadna - neplánovaná odstávka

- 1) Mimoriadna odstávka sa realizuje na základe súhlasu Objednávateľa. Objednávateľ nie je oprávnený udelenie takéhoto súhlasu bezdôvodne odopierať, ak je preukázané závažné ohrozenie fungovania služby.
- 2) Neplánovanú odstávku je potrebné dohodnúť zmluvnými stranami minimálne 3 týždne pred požadovanou odstávkou. Minimálne 1 týždeň pred odstávkou je potrebné informovať dotknutých používateľov a zainteresované strany.

- 3) Neplánovanú odstávku Dodávateľ uskutoční s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa. Objednávateľ udeľuje písomný súhlas s realizáciou neplánovanej odstávky služieb na základe písomného odôvodnenia Dodávateľa. Akceptuje sa komunikácia prostredníctvom e-mailu.

7.3 Profylaxia

- 1) Jedná sa o pravidelné činnosti, potrebné pre bezporuchový chod služieb a systémov. Aktivity sú bezodstávkové.
- 2) Zmenu vykonávanie týchto činností je potrebné dohodnúť zmluvnými stranami minimálne 1 mesiac pred požadovanou aktivitou.

Názov aktivity	Termín, frekvencia	Trvanie	Pozn.,
XY	každý prvý piatok v mesiaci	20:00 – 22:00	bez dopadu na používateľov

8. Kontinuita a bezpečnosť IT služieb

Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečovať plynulosť a bezpečnosť prevádzky IS CSRU a predchádzať vzniku bezpečnostných ako aj prevádzkových Incidentov.

9. Service reporting and reviewing – kontrola služieb

Minimálna úroveň frekvencie kontroly služieb:

- Týždenný prehľad Incidentov
- Mesačná kontrola služby
- Štvrťročné hodnotenie služby
- Ročná kontrola servisu

Týždenný prehľad Incidentov

- týždenný report Incidentov, ktoré sa vyskytli v predchádzajúcom týždni
- obsah reportu:
 - zoznam Incidentov zoskupených do kategórie A,B,C (kritických, závažných, nekritických)
 - stav riešenia

- navrhovaný spôsob riešenia

Mesačný prehľad služieb

- Nevybavené issues
- Prehľad mesačnej správy
- Spätná väzba k uzavretým Incidentom – priestor na zlepšenie
- Plánovanie na budúci mesiac Pending issues

Štvrťročný prehľad služieb

- Výkonnosť počas štvrťroka
- Kritické Incidenty za štvrťrok
- Porušenie SLA
- Opakované Incidenty
- Analýza trendov na podpore

Ročná revízia služby

- Preskúmanie výkonnosti štvrťročne
- Výsledky prieskumu spokojnosti
- Obnovenie zmluvy

Mesiac v kalendárnom roku	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.
Mesačne												
Štvrťročne												
ročne												

Účastníci kontrolných stretnutí:

	Mandatory/Povinný	Optional/Voliteľný	FYI/Pre informáciu
	Designation / Role/Rola	Designation / Role/ Rola	Designation / Role/ Rola
Weekly/Týždenne	IM		
Monthly/Mesačne	Incident Manager, Prevádzkový Manager		

Quarterly/Štvrťročne	Riaditeľ prevádzky, Incident Manager, Prevádzkový Manager		
Yearly/Ročne	Generálny riaditeľ, Riaditeľ prevádzky, Incident Manager, Prevádzkový Manager		

10. Kontaktné body a eskalácia

Eskalačný čas znamená čas, kedy je najneskôr potrebné informovať o možnej neschopnosti vyriešenia Incidentu v čase požadovanom touto SLA.

Priorita	Eskalácia z L3 (čas)	Na koho	poznámky
A	Najneskôr po 3 hodinách riešenia		
B	Najneskôr po 9 hodinách riešenia		
C	-	-	Report na týždennej báze

Podrobnosti o kontaktoch v rámci každej zo strán zapojených do dohody a postupoch eskalácie a kontaktných miestach

Escalation Level	Kedy použiť	Koho eskalovať
Level 2 Eskalácia	Keď sa bežným riadením Incidentov nepodarilo dosiahnuť riešenie	
Level 3 Eskalácia	Porucha na strane infraštruktúry	

Kontaktné údaje podporného tímu sa môžu v závislosti od dodávateľa a poskytovanej služby líšiť.

Meno osoby	Rola Oblasť zodpovednosti	e-mail	telefón	súčinnosť

Meno osoby	Rola Oblasť zodpovednosti	e-mail	telefón	súčinnosť

Príloha č. 3 Zmluvy – Cena za služby – Plnenia

Čl. I.

Cena za Služby prevádzky:

1. Celková cena za Služby prevádzky, (t.j. finančný limit):

Služba prevádzky	Celková cena v EUR bez DPH	Celková cena v EUR s DPH
IS CSRU	€986 220	€1 183 464

Celková cena za Služby prevádzky je vypočítaná ako 36 násobok súčtu Ceny pravidelného mesačného paušálu za „IS CSRU L3 podpora“ a „IS CSRU L2 podpora“ z nasledujúceho bodu tohto článku.

2. Cena pravidelného mesačného paušálu stanovená za jeden kalendárny mesiac poskytovania Služieb prevádzky Dodávateľom:

Za Služba prevádzky	Mesačná cena prevádzky v EUR bez DPH	Mesačná cena prevádzky v EUR s DPH
IS CSRU L3 podpora	€26 395	€31 674
IS CSRU L2 podpora (dočasne poskytovaná)	€1 000	€1 200

Čl. II.

Cena za Rozvojové služby:

1. Celková cena za Rozvojové služby, (t.j. finančný limit):

Rozvojové služby	Celková cena v EUR bez DPH	Celková cena v EUR s DPH
IS CSRU	€4 370 520	€5 244 624

Celková cena za Rozvojové služby je prevzatá zo súčtového riadku (Spolu) tabuľky v nasledujúcom bode 2 tohto článku.

2. Jednotkové ceny za Rozvojové služby:

Špecialista	Cena za človekoden v EUR bez DPH	Predpokladané rozdelenie človekodní medzi špecialistami	Celkom v EUR bez DPH	Celkom v EUR s DPH
Projektový manažér	€368	860	€316 480	€379 776
Softvérový analytik	€368	2580	€949 440	€1 139 328
Pracovník pre riadenie IT procesov	€100	860	€86 000	€103 200
Databázový špecialista	€100	1720	€172 000	€206 400

Pracovník pre oblasť integrácie	€100	1720	€172 000	€206 400
Tester	€100	2580	€258 000	€306 000
IT architekt	€368	1720	€632 960	€759 552
Programátor/IT programátor/vývojár	€368	3440	€1 265 920	€1 519 104
UX špecialista	€100	344	€34 400	€41 280
Špecialista na bezpečnosť	€368	1290	€474 720	€569 664
Školiteľ pre IT systémy	€100	86	€8 600	€10 320
Spolu:			€ 4 370 520	€ 5 244 624

Predpokladaná prácnosť na zmenové požiadavky: 137 600 osobohodín = 17 200 ČD

Pozn.: Jeden človekodoň (ČD) je 8 Človekohodín (ČH).

3. Cena za integračné práce pri jednej integračnej väzbe podľa Prílohy č. 1 Zmluvy – Opis predmetu zákazky v človekodňoch špecialistov. Naceňuje sa prácnosť implementácie jednej novej, alebo úpravu jednej existujúcej dátovej integrácie. **Cena za toho istého špecialistu v tabuľke bodu 2 a v tabuľke bodu 3 tohto článku musí byť rovnaká.**

Špecialista	Integrácia nového poskytovateľa (počet ČD potrebných na danú integráciu – 11)	Cena za človekodoň v EUR s DPH vynásobená počtom ČD jednotlivého špecialistu pri Integrácii nového poskytovateľa	Zmena integrácie existujúceho poskytovateľa (počet ČD potrebných na danú integráciu – 12)	Cena za človekodoň v EUR s DPH vynásobená počtom ČD jednotlivého špecialistu pri Integrácii existujúceho poskytovateľa	Integrácia nového konzumenta (počet ČD potrebných na danú integráciu – 13)	Cena za človekodoň v EUR s DPH vynásobená počtom ČD jednotlivého špecialistu pri Integrácii nového konzumenta	Zmena integrácie existujúceho konzumenta (počet ČD potrebných na danú integráciu – 14)	Cena za človekodoň v EUR s DPH vynásobená počtom ČD jednotlivého špecialistu pri Integrácii existujúceho konzumenta
Projektový manažér			1	€441,60	1	€441,60	1	€441,60
Softvérový analytik					1	€441,60	1	€441,60
Pracovník pre riadenie IT procesov								
Databázový špecialista								
Pracovník pre oblasť integrácie								
Tester								
IT architekt			2	€883,20				
Programátor/IT programátor/vývojár	1	€441,60			3	€1 324,80	2	€883,20
UX špecialista								

Špecialista na bezpečnosť								
Školiteľ pre IT systémy								
Cena spolu za integráciu v EUR s DPH:	X	€441,60	X	€1 324,80	X	€2 208,00	X	€1 766,40
Celkový počet ČD za príslušný druh jednej integrácie:	1	X	3	X	5	X	4	X

Čl. III.

Cena za celý predmet zákazky (t. j. celková cena za Plnenia):

	Celková cena v EUR bez DPH	Celková cena v EUR s DPH
Celý predmet zákazky (Plnenia):	€5 356 740	€6 428 088

Cena za celý predmet zákazky (t. j. celková cena za Plnenia) je určená ako súčet Celkovej ceny za Služby prevádzky (čl. I, bod 1) a Celkovej ceny za Rozvojové služby (čl. II, bod 1).

Príloha č. 4 - Zoznam subdodávateľov

Obchodné meno a sídlo subdodávateľa	Meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia osoby oprávnenej konať za subdodávateľa	IČO	Percentuálny podiel na zákazke	Predmet subdodávok
DXC Technology Czech Republic s.r.o., so sídlom Píkrtova 1737/1a, 140 00 Praha 4-Nusle, Česko	Ing. Martin Peluha Kladnianska 78 Bratislava 821 05 10.04.1973	05211131		V rozsahu poskytnutia služieb Kľúčovým odborníkom č. 4 – IT programátor/vývojár
SHIELD TECH s. r. o., so sídlom Stará Vajnorská 90, Bratislava - mestská časť Nové Mesto	Bc. Adam Lojkó Čenkovce 245 Čenkovce 930 39 09.08.1988	51880407		V rozsahu poskytnutia služieb Kľúčovým odborníkom č. 6 – Špecialista pre IT bezpečnosť

Príloha č. 5 Zmluvy – Protikorupčná doložka

1. Zmluvné strany sa pri plnení predmetnej Zmluvy zaväzujú striktnie dodržiavať platné a účinné právne predpisy vzťahujúce sa ku korupcii a korupčnému správaniu, protiprávnemu ovplyvňovaniu verejných činiteľov, praniu špinavých peňazí a zaväzujú sa zaviesť a vykonávať všetky nevyhnutné a vhodné postupy a opatrenia vedúce k zabráneniu korupcie a korupčnému správaniu.

2. Dodávateľ vyhlasuje, že podľa jeho vedomosti u žiadneho z jeho predstaviteľov, zástupcov, zamestnancov, alebo iných osôb konajúcich v jeho mene, nebola v minulosti preukázaná korupcia alebo korupčné správanie.

Dodávateľ ďalej vyhlasuje, že podľa jeho vedomostí žiaden z jeho predstaviteľov, zástupcov, zamestnancov, alebo iných osôb konajúcich v jeho mene pri poskytovaní plnenia podľa tejto Zmluvy pre Objednávateľa alebo v jeho mene na základe tejto Zmluvy, neponúka ani nebude priamo alebo nepriamo ponúkať, dávať, poskytovať, vyžadovať ani prijímať finančné prostriedky alebo akékoľvek iné ocenenie hodnoty, alebo poskytovať akékoľvek výhody, dary, alebo pohostenia osobe, spoločnosti alebo organizácii alebo zamestnancovi, politickej strane či hnutiu, kandidátovi na politickú nomináciu, osobe, ktorá pôsobí v zákonodarnom, správnom alebo súdnom orgáne akéhokoľvek druhu, alebo v medzinárodnej verejnej organizácii za účelom ovplyvňovať konanie takejto osoby v jej funkcii, s využitím odmeňovania, alebo navádzania k nekorektnému výkonu príslušnej funkcie alebo činnosti akoukoľvek osobou, za účelom získania alebo udržania výhody pri plnení tejto Zmluvy v prospech Dodávateľa.

3. V súvislosti s uzavretím a plnením záväzkov na základe tejto Zmluvy sa Dodávateľ zaväzuje, že:

a) každá osoba konajúca v jeho mene sa zdrží akejkoľvek činnosti, ktorá má povahu korupcie alebo korupčného správania, alebo poskytovania darov ktorémukoľvek zamestnancovi alebo štatutárnemu zástupcovi Objednávateľa alebo im spriazneným osobám alebo osobe konajúcej v mene Objednávateľa, s cieľom urýchliť bežné činnosti Objednávateľa alebo dojednať výhody pre seba alebo inú osobu, ktorá sa podieľa na uzavretí alebo realizácii tejto Zmluvy,

b) v prípade dôvodného podozrenia, že ktorákoľvek fyzická alebo právnická osoba konajúca v jeho mene sa priamo alebo cez sprostredkovateľa podieľala na korupcii alebo korupčnom správaní alebo inej protizákonnej činnosti v súvislosti s uzavretím alebo plnením tejto Zmluvy alebo prisľúbila, ponúkla alebo poskytla dar alebo inú nenáležitú výhodu, v očakávaní výhody pri získavaní, zachovávaní či realizácii zmluvných vzťahov s Objednávateľom, Dodávateľ bezodkladne oznámi túto skutočnosť príslušnému orgánu, alebo v prípade pochybnosti o okolnostiach takéhoto dôvodného podozrenia túto skutočnosť oznámi na e-mailovú adresu protikorupcii@mirri.gov.sk ,

c) v prípade, keď ho Objednávateľ upozorní, že má dôvodné podozrenie o porušení ktoréhokoľvek ustanovenia tejto doložky, je Dodávateľ povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť pri objasňovaní podozrenia, vrátane všetkých potrebných dokumentov.

Objednávateľ môže prijať potrebné opatrenia na ochranu svojho dobrého mena.

Neposkytnutie súčinnosti na odstránenie tohto dôvodného podozrenia je dôvodom na odstúpenie od tejto Zmluvy. Zároveň akékoľvek preukázané korupčné správanie zo strany Dodávateľa alebo porušenie povinností podľa tejto Protikorupčnej doložky sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy.

d) v prípade, keď sa preukáže, že Dodávateľ sa priamo alebo cez sprostredkovateľa podieľal na korupcii alebo inej protizákonnej činnosti v súvislosti s uzavretím alebo plnením tejto Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený aj bez predchádzajúceho upozornenia odstúpiť od tejto Zmluvy s okamžitou platnosťou bez toho, aby Dodávateľovi vznikol akýkoľvek nárok zo zodpovednosti za odstúpenie Objednávateľa od tejto Zmluvy, ak nebolo dohodnuté inak. Dodávateľ sa zaväzuje, že ak sa preukáže

jeho porušenie ustanovení tejto doložky, odškodní Objednávateľa v maximálnom možnom rozsahu alebo nahradí náklady vzniknuté v súvislosti s porušením tejto Protikorupčnej doložky.

4. Dodávateľ podpisom tejto Zmluvy prehlasuje, že bol oboznámený s Protikorupčnou politikou Objednávateľa zverejnenou na <https://www.mirri.gov.sk/ministerstvo/prevenicia-korupcie/protikorupcna-politika/index.html>, jej obsahu porozumel a zaväzuje sa ju rešpektovať.

5. Dodávateľ podpisom tejto Zmluvy prehlasuje, že nie je v konflikte záujmov vo vzťahu k zamestnancom Objednávateľa, ktorí by mohli ovplyvniť realizáciu predmetu tejto Zmluvy.

Vysvetlenie pojmov:

Korupciou sa rozumie ponúkanie, sľubovanie, poskytnutie, prijatie alebo požadovanie neoprávnenej výhody akejkoľvek majetkovej alebo nemajetkovej hodnoty, konania alebo zdržanie sa konania, priamo alebo cez sprostredkovateľa, v súvislosti s obstarávaním vecí všeobecného záujmu alebo v rozpore s platnými právnymi predpismi, ako aj úplatok alebo odmena pre osobu za to, aby konala alebo sa zdržala konania v súvislosti s plnením svojich povinností, výkonom právomocí, povolaní alebo funkcií. Pod pojmom korupcia sa rozumie aj zneužitie moci alebo postavenia vo vlastný prospech alebo v prospech iných osôb.

Korupčným správaním sa rozumie konanie poškodzujúce verejný záujem, najmä zneužívanie moci, právomocí, vplyvu či postavenia, navádzanie na takéto zneužitie, klientelizmus, rodinkárstvo, protekcionárstvo, vydieranie, uprednostňovanie osobného záujmu pred verejným záujmom pri plnení služobných alebo pracovných úloh, poskytovanie a prijímanie nenáležitých výhod bez oprávneného nároku na poskytnutie protislužby (tzv. prikrmovanie), sprenevera verejných zdrojov, prejavy, o ktorých je možné odôvodnene predpokladať, že osoba dáva najavo svoj úmysel byť účastníkom korupčného vzťahu.

Spriaznenou osobou sa rozumie blízka osoba podľa § 116 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov; príslušník určitej politickej strany, ktorej je alebo bol zamestnanec členom; fyzická osoba, právnická osoba a ich združenie, s ktorým zamestnanec udržiava alebo udržiaval obchodné styky, alebo ktorého je alebo bol členom; právnická osoba, v ktorej má zamestnanec priamo alebo nepriamo majetkovú účasť alebo osobné prepojenie prostredníctvom blízkych osôb; fyzická osoba a právnická osoba, z ktorej činnosti má zamestnanec prospech; alebo iná osoba, ktorú zamestnanec pozná na základe predchádzajúcich profesijných alebo iných vzťahov a tieto vzťahy medzi zamestnancom a dotknutou osobou vzbudzujú oprávnené obavy o nestrannosť zamestnanca.

Dôvodným podozrením sa rozumie začatie trestného stíhania podľa § 199 zákona č. 301/2005 Z. z. Trestný poriadok v znení neskorších predpisov, resp. podľa § 23 zákona č. 91/2016 Z. z. o trestnej zodpovednosti právnických osôb a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Preukázaním sa rozumie právoplatné rozhodnutie príslušného orgánu v merite veci.

Konfliktom záujmov sa rozumie konflikt medzi verejnou funkciou a súkromnými záujmami verejného činiteľa, keď má verejný činiteľ súkromné záujmy, ktoré by mohli nepatrične ovplyvniť vykonávanie jeho služobných úloh a povinností. Je ním tiež situácia, v ktorej jednotlivec alebo subjekt, pre ktorý pracuje, je konfrontovaný s výberom medzi povinnosťami a požiadavkami svojho postavenia a vlastnými súkromnými záujmami. **Verejným záujmom** sa rozumie záujem, ktorý prináša majetkový alebo iný prospech všetkým občanom alebo mnohým občanom. Naproti tomu **osobným záujmom** rozumieme záujem, ktorý prináša majetkový alebo iný prospech v prospech toho, kto má právomoc, alebo jemu blízkym osobám.

Vo všeobecnej definícii pod **blízkymi osobami** rozumieme nielen osoby blízke podľa občianskeho zákonníka, ale aj iné osoby, ktoré majú širší vzťah ako príbuzenský.

Konfliktom záujmov sa rozumie aj situácia, v ktorej by obchodné, finančné, rodinné, politické alebo osobné záujmy mohli ovplyvniť názor osôb vykonávajúcich svoje povinnosti pre organizáciu.